NTTドコモグループ

CSR報告書2009

— 詳細版 —

NTTドコモグループ CSR報告書2009（詳細版）

目次

CSR報告書2009について
編集方針 …… 2
GRIガイドライン対照表 …… 4
環境省ガイドライン対照表 …… 15

ドコモのCSR
NTTドコモCSRメッセージ …… 22
トップコミットメント …… 23
CSRの考え方と体制 …… 25
ステークホルダーとの関わり …… 27
CSRに関する目標と実績 …… 31

一人ひとりに
特集：「らくらくホン」の開発・販売 …… 36
お客様満足度向上のための新たな目標 …… 39
お客様満足の追求
- サービス・サポートの充実 …… 40
- お客様とのコミュニケーション …… 43
- 正確でわかりやすい広告表示 …… 46
- お客様満足度向上のための研究開発 …… 47

ユニバーサルデザインの推進
- ユニバーサルデザインに対する基本的な考え …… 48
- 製品・サービスのハーティスタイル …… 49
- お客様窓口のハーティスタイル …… 51

安定した品質で
特集：「エリアメール」の提供 …… 53
安定した通信品質の提供
- 通信エリアの改善・拡大 …… 56
- 通信の安定確保 …… 59
- 災害時への備え …… 60

製品安全の確保
- 製品品質の保証 …… 63
- 電波の安全性への配慮 …… 65

安心・安全を実現して
特集：子どもの安全確保 …… 66
社会的影響への配慮
- 子どもたちへの影響配慮 …… 69
- 迷惑メール・迷惑電話への対応 …… 71
- マナーへの配慮 …… 72
- 不正利用の防止 …… 73
- 情報セキュリティの確保 …… 74

安心・安全につながる新しい取組み
- 子どもの安全を守る製品・サービスの開発 …… 75
- 社会の持続的発展に貢献するサービスの提供 …… 77
- 将来を見据えた研究開発 …… 78

地球環境を守りながら
特集：携帯電話のリサイクル推進 …… 80
環境マネジメント
- 基本理念 …… 83
- 環境マネジメントシステム …… 84
- 環境法規制の順守 …… 86
- グリーン調達の推進 …… 87
- 環境会計 …… 88
- 環境目標 …… 90
- 事業活動にともなう環境影響 …… 92

設備の環境負荷低減
- 地球温暖化の防止 …… 94
- 廃棄物の削減 …… 97

お客様とともに進める環境活動
- 地球温暖化防止への貢献 …… 98
- 省資源の推進 …… 99
- 環境配慮型携帯電話の開発 …… 100
- お客様とのコミュニケーション …… 101

環境貢献活動
- 環境保護への貢献 …… 102
- 環境意識の醸成 …… 103
- 各支社の主な取組み …… 105

社会貢献活動
子どもを支援する活動 …… 107
社会福祉活動 …… 109
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み …… 111
各支社の主な取組み …… 113

ともに働く人々のために
社員がいきいきと働けるように
- 人材の雇用・処遇 …… 115
- 社員の能力開発の支援 …… 118
- 人権啓発の推進 …… 120
- ワークライフバランスへの配慮 …… 121
- 心身の健康サポート …… 123
- 社員とのコミュニケーション …… 124

ビジネスパートナーとともに
- ドコモショップとともに …… 125
- お取引先とともに …… 127

経営体制
コーポレート・ガバナンス体制 …… 129
コンプライアンス …… 131
リスクマネジメント …… 134
株主・投資家への責任 …… 136

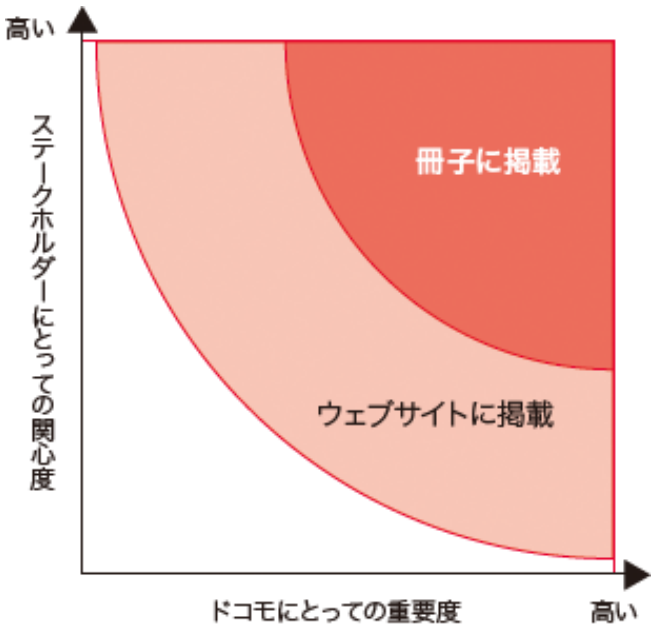
ドコモの概要
事業概要 …… 138
ステークホルダーとの経済的関係 …… 140

第三者意見・評価
第三者意見 …… 142
CSRに関する主な評価 …… 144

編集方針

「CSR報告書2009」の編集にあたって

ドコモでは、ステークホルダーの皆様との対話を深めるために、CSR（Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめた「CSR報告書」を毎年発行し、報告内容の充実を図ってきました。
この2009年版報告書の作成にあたっては、ドコモグループのCSRに関するさまざまな取組みを網羅的にリストアップした上で、「ドコモにとっての重要度」と「ステークホルダーにとっての関心度」の観点や、取組みの進捗度合いなどから重みづけし、報告項目を確定しました。ウェブサイトは、全体がわかる詳細な情報を、冊子へは、とくに重要と思われる情報を掲載しました。
また、ウェブサイト・冊子とも、「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」という「NTTドコモCSRメッセージ」に沿った章立てにするとともに、各章の冒頭にそれぞれ重点課題として取り組んでいる「らくらくホンの開発・販売」「エリアメールの提供」「子どもの安全確保」「携帯電話のリサイクル推進」についての特集コーナーを設けました。



報告対象期間

原則として、2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）を対象としていますが、一部は2008年度以前・以降の報告を含んでいます。
掲載情報は、2009年9月時点の情報です。最新の情報は各ページをご確認ください。

報告対象組織

原則として、ドコモグループ（（株）NTTドコモおよび機能分担子会社26社）を対象としています。
「ドコモ」はドコモグループを表しています。「連結」は、（株）NTTドコモ、機能分担子会社26社、その他の子会社を表しています。この原則と異なる場合は対象企業を明示しています。

機能分担子会社26社（2009年7月1日現在）

ドコモ・サービス（株）、ドコモエンジニアリング（株）、ドコモ・モバイル（株）、ドコモ・サポート（株）、ドコモ・システムズ（株）、ドコモ・ビジネスネット（株）、ドコモ・テクノロジ（株）、ドコモサービス北海道（株）、ドコモエンジニアリング北海道（株）、ドコモサービス東北（株）、ドコモエンジニアリング東北（株）、ドコモサービス東海（株）、ドコモエンジニアリング東海（株）、ドコモモバイル東海（株）、ドコモサービス北陸（株）、ドコモエンジニアリング北陸（株）、ドコモ・サービス関西（株）、ドコモ・エンジニアリング関西（株）、ドコモ・モバイルメディア関西（株）、ドコモサービス中国（株）、ドコモエンジニアリング中国（株）、ドコモサービス四国（株）、ドコモエンジニアリング四国（株）、ドコモサービス九州（株）、ドコモエンジニアリング九州（株）、ドコモアイ九州（株）

発行時期

2009年9月
（参考：前回発行2008年9月、次回発行予定2010年9月）

参考にしたガイドライン

GRI（Global Reporting Initiative）「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版（G3）」
環境省「環境報告ガイドライン 2007年版」

お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ 社会環境推進部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL：03-5156-1111
FAX：03-5156-0301
csr@nttdocomo.co.jp
（クリックするとメールソフトが起動します）

GRIガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

1.戦略および分析

指標		掲載ページ
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	CSRの考え方と体制

2.組織のプロフィール

指標		掲載ページ
2.1	組織の名称	事業概要
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス	事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	
2.4	組織の本社の所在地	事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	通信エリアの改善・拡大
2.6	所有形態の性質および法的形式	事業概要
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	事業概要
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・ 従業員数 ・ 純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・ 負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・ 提供する製品またはサービスの量	事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・ 施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・ 株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）	事業概要

2.10	報告期間中の受賞歴	お客様満足度向上のための研究開発 製品・サービスのハーティスタイル 特集：子どもの安全確保 株主・投資家への責任

3.報告要素

指標		掲載ページ
報告書プロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度／暦年など）	編集方針
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	編集方針
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）	編集方針
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	編集方針
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・ 重要性の判断 ・ 報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・ 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	編集方針
3.6	報告書のバウンダリー	編集方針
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	編集方針
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	環境会計 地球温暖化の防止
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など）	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	

GRI内容牽引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	GRIガイドライン対照表 環境省ガイドライン対照表
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する。	第三者意見

4.ガバナンス、コミットメントおよび参画

指標		掲載ページ
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	CSRの考え方と体制 コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す）	コーポレート・ガバナンス体制
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数を明記する。	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	コーポレート・ガバナンス体制
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	NTTドコモCSRメッセージ CSRの考え方と体制 基本理念（地球環境憲章） コンプライアンス（倫理方針）
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	CSRの考え方と体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス

4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	CSRの考え方と体制 環境マネジメント CSRに関する目標と実績
外部のイニシアティブへのコミットメント		
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	CSRの考え方と体制 環境マネジメントシステム コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	編集方針
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・ 統治機関内に役職を持っている ・ プロジェクトまたは委員会に参加している ・ 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・ 会員資格を戦略的なものとして捉えている	ステークホルダーとの関わり 電波の安全性への配慮 子どもたちへの影響配慮 特集:携帯電話のリサイクル推進
ステークホルダー参画		
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	ステークホルダーとの関わり
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	ステークホルダーとの関わり
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	ステークホルダーとの関わり
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	特集:「らくらくホン」の開発・販売 特集:「エリアメール」の提供 特集:子どもの安全確保 特集:携帯電話のリサイクル推進

5.マネジメントアプローチおよびパフォーマンス指標

経済

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、追加の背景状況情報	ステークホルダーとの経済的関係 事業概要
経済的パフォーマンス		
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値。	ステークホルダーとの経済的関係 株主・投資家への責任
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会。	
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲。	
EC4	政府から受けた相当の財務的支援。	
市場での存在感		
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅。	
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー（供給者）についての方針、業務慣行および支出の割合。	ステークホルダーとの経済的関係 お取引先とともに
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合。	
間接的な経済影響		
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響。	社会の持続的発展に貢献するサービスの提供 将来を見据えた研究開発 社会貢献活動
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述。	

環境

	指標	掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	地球環境を守りながら 環境目標 基本理念 環境マネジメントシステム グリーン調達の推進
原材料		
EN1	使用原材料の重量または量。	事業活動にともなう環境影響
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合。	グリーン調達の推進
エネルギー		
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量。	事業活動にともなう環境影響
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量。	
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量。	地球温暖化の防止
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量。	地球温暖化の防止
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	
水		
EN8	水源からの総取水量。	事業活動にともなう環境影響
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源。	
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合。	事業活動にともなう環境影響
生物多様性		
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積。	
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明。	環境保護への貢献
EN13	保護または復元されている生息地。	環境保護への貢献
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画。	

EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN（国際自然保護連合）のレッドリスト種（絶滅危惧種）および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する。	
放出物、排出物および廃棄物		
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量。	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量。	
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量。	地球温暖化の防止
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量。	
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質。	
EN21	水質および放出先ごとの総排水量。	
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量。	事業活動にともなう環境影響 廃棄物の削減
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量。	
EN24	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合。	
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する。	
製品とサービス		
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度。	特集：携帯電話のリサイクル推進 地球温暖化防止への貢献 省資源の推進 環境配慮型携帯電話の開発
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合。	特集：携帯電話のリサイクル推進 省資源の推進 事業活動にともなう環境影響
遵守		
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	

輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響。	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資。	環境会計

労働慣行とディーセントワーク

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	社員がいきいきと働けるように CSRに関する目標と実績 社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮 心身の健康サポート
雇用		
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力。	人材の雇用・処遇
LA2	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳。	人材の雇用・処遇
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利。	人材の雇用・処遇
労使関係		
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合。	
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間。	
労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合。	
LA7	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数。	
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム。	心身の健康サポート
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ。	社員とのコミュニケーション
研修および教育		
LA10	従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間。	

LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム。	社員の能力開発の支援 ワークライフバランスへの配慮
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合。	社員の能力開発の支援
多様性と機会均等		
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体（経営管理職）の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳。	人材の雇用・処遇
LA14	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比。	

人権

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	コンプライアンス 人権啓発の推進 お取引先とともに
投資および調達の慣行		
HR1	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数。	
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー（供給者）および請負業者の割合と取られた措置。	
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間。	
無差別		
HR4	差別事例の総件数と取られた措置。	
結社の自由		
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置。	社員とのコミュニケーション
児童労働		
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策。	お取引先とともに
強制労働		
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策。	お取引先とともに
保安慣行		
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合。	コンプライアンス

先住民の権利		
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置。	

社会

指標		掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 コンプライアンス
コミュニティ		
SO1	参入、事業展開および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性。	通信エリアの改善・拡大
不正行為		
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数。	
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合。	コンプライアンス
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置。	
公共政策		
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動。	ステークホルダーとの関わり
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額。	
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果。	
遵守		
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数。	

製品責任

	指標	掲載ページ
マネジメント・アプローチ		
	マネジメント・アプローチに関する開示、目標とパフォーマンス、方針、組織の責任、研修および意識向上、監視およびフォローアップ、追加の背景状況情報	CSRに関する目標と実績 コンプライアンス 製品品質の保証 正確でわかりやすい広告表示 情報セキュリティの確保 ドコモショップとともに お取引先とともに
顧客の安全衛生		
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合。	製品品質の保証 電波の安全性への配慮
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	製品品質の保証
製品およびサービスのラベリング		
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合。	ユニバーサルデザインに対する基本的な考え
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行。	お客様とのコミュニケーション
マーケティング・コミュニケーション		
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム。	正確でわかりやすい広告表示
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載。	
顧客のプライバシー		
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数。	
遵守		
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額。	

環境省ガイドライン対照表

各指標と報告項目の対照表

基礎的情報:BI

指標		該当ページ
BI-1:経営責任者の緒言		
ア.	環境経営の方針	トップコミットメント
イ.	環境問題の現状、事業活動における環境配慮の取組の必要性及び持続可能な社会のあり方についての認識	トップコミットメント
ウ.	自らの業種、規模、事業特性あるいは海外展開等に応じた事業活動における環境配慮の方針、戦略及び事業活動に伴う環境負荷の状況(重大な環境側面)とその低減に向けた取組の内容、実績及び目標等の総括	トップコミットメント 環境目標
エ.	これらの取組に関して、確実に実施し、目標等を明示した期限までに達成し、その結果及び内容を公表すること、についての社会へのコミットメント	トップコミットメント 環境目標
オ.	経営責任者等の署名	トップコミットメント
BI-2:報告に当たっての基本的要件(対象組織・期間・分野)		
ア.	報告対象組織(過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書における報告対象組織からの変化や経緯等についても記載する。)	編集方針
イ.	報告対象期間、発行日及び次回発行予定(なお、過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書の発行日も記載する。)	編集方針
ウ.	報告対象分野(環境的側面・社会的側面・経済的側面等)	編集方針
エ.	準拠あるいは参考にした環境報告書等に関する基準又はガイドライン等(業種毎のものを含む。)	編集方針
オ.	作成部署及び連絡先	編集方針
カ.	ウェブサイトのURL	編集方針
BI-2-2:報告対象組織の範囲と環境負荷の補足状況		
ア.	報告対象組織の環境負荷が事業全体(連結決算対象組織全体)の環境負荷に占める割合(「環境負荷の補足率」等による状況)	

BI-3:事業の概況（経営指標を含む）		
ア.	主たる事業の種類（業種・業態）	事業概要
イ.	主要な製品・サービスの内容（事業分野等）	事業概要
ウ.	売上高又は生産額（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
エ.	従業員数（連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織）	事業概要
オ.	その他の経営関連情報（総資産、売上総利益、営業利益、経常利益、純損益、付加価値額等）	事業概要
カ.	報告対象期間中に発生した組織構造、株主構成、製品・サービス等の重大な変化の状況（合併、分社化、子会社や事業部門の売却、新規事業分野への進出、工場等の建設等により環境負荷に大きな変化があった場合）	
BI-4：環境報告の概要		
BI-4-1：主要な指標等の一覧		
ア.	事業の概況（会社名、売上高、資本金）（過去5年程度、BI-3参照）	事業概要
イ.	環境に関する規制の遵守状況（MP-2参照）	環境法規制の順守
ウ.	主要な環境パフォーマンス等の推移（過去5年程度） ・総エネルギー投入量(OP-1参照) ・総物質投入量（OP-2参照） ・水資源投入量(OP-3参照) ・総製品生産量又は総商品販売量（OP-5参照） ・温室効果ガスの排出量（OP-6参照） ・化学物質の排出量、移動量（OP-8参照） ・廃棄物等総排出量及び廃棄物最終処分量（OP-9参照） ・総排水量（OP-10参照） ・環境効率指標（EEI参照）	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
BI-4-2：事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績等の総括		
ア.	事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績、改善策等の総括	環境目標 CSRに関する目標と実績
BI-5：事業活動のマテリアルバランス（インプット、内部循環、アウトプット）		
ア.	事業活動に伴う環境負荷の全体像	事業活動にともなう環境影響

マネジメント・パフォーマンス指標：MPI

指標		該当ページ
MP-1：環境マネジメントの状況		
MP-1-1：事業活動における環境配慮の方針		
ア.	事業活動における環境配慮の方針	基本理念
MP-1-2：環境マネジメントシステムの状況		
ア.	環境マネジメントシステムの状況	環境マネジメントシステム
MP-2：環境に関する規制の遵守状況		
ア.	環境に関する規制の遵守状況	環境法規制の順守
MP-3：環境会計情報		
ア.	環境保全コスト	環境会計
イ.	環境保全効果	環境会計
ウ.	環境保全対策に伴う経済効果	環境会計
MP-4：環境に配慮した投融資の状況		
ア.	投資・融資にあたっての環境配慮の方針、目標、計画、取組状況、実績等	
MP-5：サプライチェーンマネジメント等の状況		
ア.	環境等に配慮したサプライチェーンマネジメントの方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進
MP-6：グリーン購入・調達の状況		
ア.	グリーン購入・調達の基本方針、目標、計画、取組状況、実績等	グリーン調達の推進
MP-7：環境に配慮した新技術、DfE等の研究開発の状況		
ア.	環境に配慮した生産技術、工法、DfE等の研究開発に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 お客様とともに進める環境活動
MP-8：環境に配慮した輸送に関する状況		
ア.	環境に配慮した輸送に関する方針、目標、計画等	
イ.	総輸送量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	地球温暖化の防止
ウ.	輸送に伴うエネルギー起源二酸化炭素（CO_2）排出量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	事業活動にともなう環境影響
MP-9：生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用の状況		
ア.	生物多様性の保全に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境保護への貢献

MP-10：環境コミュニケーションの状況		
ア.	環境コミュニケーションに関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	お客様とのコミュニケーション 環境意識の醸成
MP-11：環境に関する社会貢献活動の状況		
ア.	環境に関する社会貢献活動の方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境貢献活動
MP-12：環境負荷低減に資する製品・サービスの状況		
ア.	環境負荷低減に資する製品・サービス等に対する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 地球温暖化防止への貢献 環境配慮型携帯電話の開発
イ.	容器包装リサイクル法、家電リサイクル法及び自動車リサイクル法等に基づく再商品化の状況	特集：携帯電話のリサイクル推進

オペレーション・パフォーマンス指標：OPI

指標		該当ページ
OP-1：総エネルギー投入量及びその低減対策		
ア.	総エネルギー投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 地球温暖化の防止
イ.	総エネルギー投入量（ジュール）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総エネルギー投入量の内訳（種類別使用量）（ジュール） ・購入電力（購入した新エネルギーを除く） ・化石燃料（石油、天然ガス、LPG、石炭等） ・新エネルギー（再生可能エネルギー、リサイクルエネルギー、従来型エネルギーの新利用形態） ・その他（購入熱等）	事業活動にともなう環境影響 地球温暖化の防止
OP-2：総物質投入量及びその低減対策		
ア.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）の低減対策及び再生可能資源や循環資源の有効利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	事業活動にともなう環境影響
イ.	総物質投入量（又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む）（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	総物質投入量の内訳（トン）	事業活動にともなう環境影響
OP-3：水資源投入量及びその低減対策		
ア.	水資源投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	水資源投入量（m^3）	事業活動にともなう環境影響

ウ.	水資源投入量の内訳（m^3） - 上水 - 工業用水 - 地下水 - 海水 - 河川水 - 雨水　等	事業活動にともなう環境影響
OP-4：事業エリア内で循環的利用を行っている物質量等		
ア.	事業エリア内における物質（水資源を含む）等の循環的利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	省資源の推進
イ.	事業エリア内における循環的に利用された物質量（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	事業エリア内における循環的利用型の物質の種類と物質量の内訳（トン）	
エ.	事業エリア内での水の循環的利用量（立方メートル）及びその増大対策	
オ.	水の循環的利用量（立方メートル）の内訳 - 水のリサイクル量（原則として、冷却水は含まない） - 中水の利用	事業活動にともなう環境影響
OP-5：総生産品生産量又は総商品販売量		
ア.	総製品生産量又は総商品販売量	
OP-6：温室効果ガスの排出量及びその低減対策		
ア.	温室効果ガス等排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 地球温暖化の防止
イ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の総排出量（国内・海外別の内訳）（トン-CO_2換算）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	温室効果ガス（京都議定書6物質）の種類別排出量の内訳（トン-CO_2換算）	
OP-7：大気汚染、生活環境に係る負荷量及びその低減対策		
ア.	硫黄酸化物（SOx）や窒素酸化物（NOx）、揮発性有機化合物（VOC）排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	大気汚染防止法に基づく硫黄酸化物（SOx）排出量（トン）、窒素酸化物（NOx）排出量（トン）、揮発性有機化合物（VOC）排出量（トン）	
ウ.	騒音規制法に基づく騒音等の状況（デシベル）及びその低減対策	
エ.	振動規制法に基づく振動等の状況（デシベル）及びその低減対策	
オ.	悪臭防止法に基づく悪臭等の状況（特定悪臭物質濃度または臭気指数）及びその低減対策	

OP-8：化学物質の排出量、移動量及びその低減対策		
ア.	化学物質の管理方針及び管理状況	環境法規制の順守 グリーン調達の推進
イ.	化学物質の排出量、移動量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
ウ.	より安全な化学物質への代替措置の取組状況、実績等	
エ.	化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度の対象物質の排出量、移動量（トン）	
オ.	大気汚染防止法に基づく有害大気汚染物質のうち指定物質（ベンゼン、トリクロロエチレン、テトラクロロエチレン）の排出濃度	
カ.	土壌・地下水・底質汚染状況	
キ.	ダイオキシン類対策特別措置法に基づくダイオキシン類による汚染状況	
ク.	水質汚濁防止法に基づく排出水及び特定地下浸透水中の有害物質濃度	
OP-9：廃棄物等総排出量、廃棄物最終処分量及びその低減対策		
ア.	廃棄物等の発生抑制、削減、リサイクル対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	環境目標 廃棄物の削減
イ.	廃棄物の総排出量（トン）	事業活動にともなう環境影響
ウ.	廃棄物最終処分量（トン）	事業活動にともなう環境影響
OP-10：総排水量及びその低減対策		
ア.	総排水量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	
イ.	総排水量（m^3）	
ウ.	水質汚濁防止法及びダイオキシン類対策特別措置法に基づく排水規制項目（健康項目、生活環境項目、ダイオキシン類）の排出濃度（平均値、最大値）並びに水質汚濁防止法等の総量規制対象項目で示した汚濁負荷量、並びにその低減対策	
エ.	排出先別排水量の内訳（m^3） - 河川 - 湖沼 - 海域 - 下水道 等	

環境効率指標：EEI

指標		該当ページ
ア.	事業によって創出される付加価値等の経済的な価値と、事業に伴う環境負荷（影響）の関係	環境会計

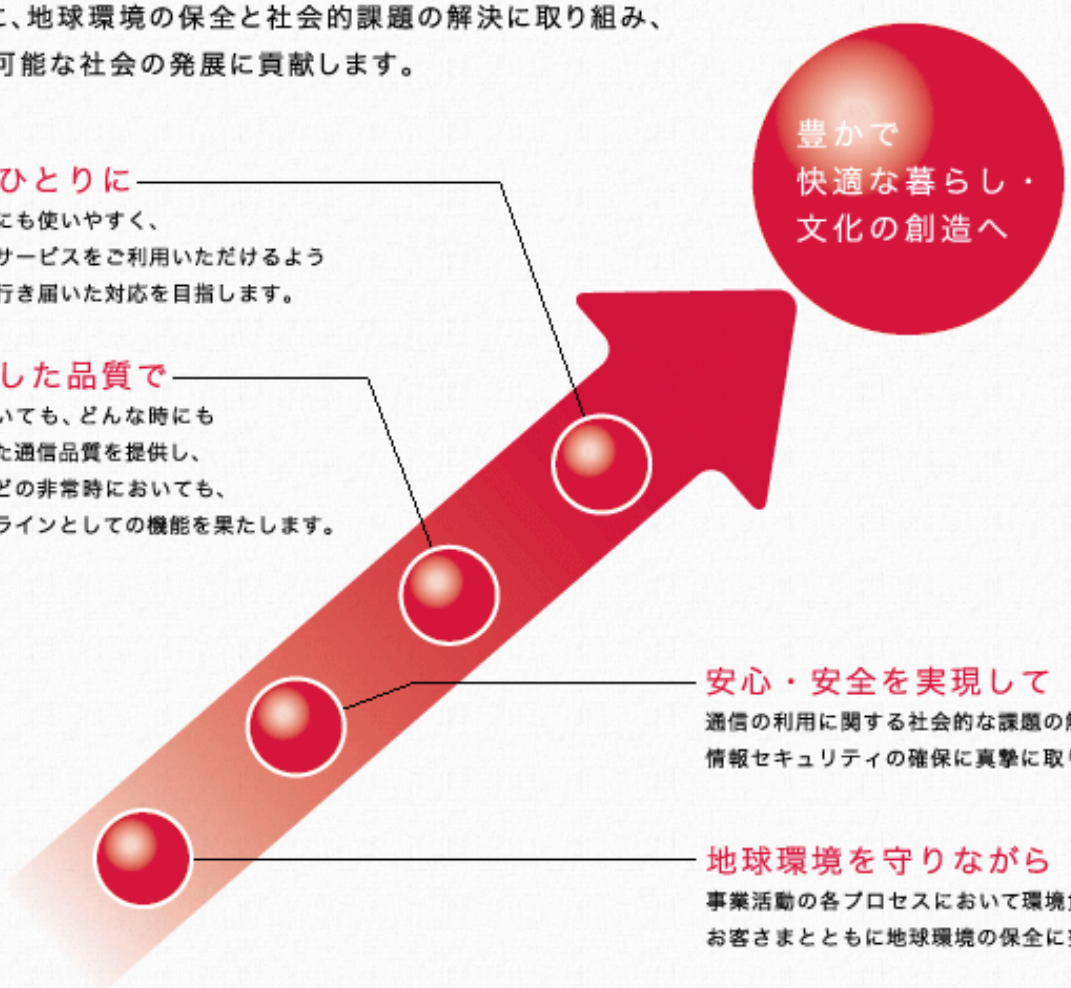
社会パフォーマンス指標：SPI

指標		該当ページ
社会的取組の状況		
1	労働安全衛生に関する情報・指標	心身の健康サポート
2	雇用に関する情報・指標	人材の雇用・処遇
3	人権に関する情報・指標	人権啓発の推進
4	地域社会及び社会に対する貢献に関する情報・指標	社会貢献活動
5	企業統治（コーポレートガバナンス）・企業倫理・コンプライアンス及び公正取引に関する情報・指標	コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス
6	個人情報保護等に関する情報・指標	情報セキュリティの確保
7	広範な消費者保護及び製品安全に関する情報・指標	製品安全の確保
8	企業の社会的側面に関する経済的情報・指標	ステークホルダーとの経済的関係
9	その他の社会的項目に関する情報・指標	CSRに関する目標と実績

NTTドコモCSRメッセージ

人と人、人と社会の絆をふかめ、新しい明日への扉をひらきます。

いつでも、どこでも、人と人をつなぎ、人と明日をつないでいくこと。
それが、リレーションサービスカンパニーを目指す私たちドコモの使命です。
一人ひとりのお客さまや社会の声に耳を傾けながら、
未来に向けてイノベーションを起こし、豊かで快適な暮らし・文化を創造します。
さらに、地球環境の保全と社会的課題の解決に取り組み、
持続可能な社会の発展に貢献します。



一人ひとりに
どなたにも使いやすく、
快適なサービスをご利用いただけるよう
配慮の行き届いた対応を目指します。

安定した品質で
どこにいても、どんな時にも
安定した通信品質を提供し、
災害などの非常時においても、
ライフラインとしての機能を果たします。

安心・安全を実現して
通信の利用に関する社会的な課題の解決や、
情報セキュリティの確保に真摯に取り組みます。

地球環境を守りながら
事業活動の各プロセスにおいて環境負荷を低減し、
お客さまとともに地球環境の保全に努めます。

※ NTTドコモCSRメッセージはNTTグループのCSR憲章を踏まえたものです。

トップコミットメント

CSRを経営の根幹に据え、豊かで安心な社会の実現に貢献します

豊かな社会の実現とその発展への貢献をめざして

代表取締役社長
山田　隆持

ドコモグループ（以下ドコモ）は、2008年4月、新しいビジョン「新ドコモ宣言」を打ち出し、10月には中長期的な経営戦略として、「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ（以下、“変革とチャレンジ”）」を策定しました。ドコモは、お客様満足度の向上を「新ドコモ宣言」の柱に据え、“変革とチャレンジ”を実行し、すべての人々が豊かで暮らしやすい安心・安全な社会の実現と、その持続的な発展に貢献する企業をめざしています。これは、ドコモのCSRメッセージ「人と人、人と社会の絆をふかめ、新しい明日への扉をひらきます。」が意味するところと同義です。“変革とチャレンジ”の重要な柱として「CSRの推進」を掲げており、これは、CSRを経営の根幹に据えるという宣言にほかなりません。
こうした考えのもと、2008年度も引き続き「地球環境保全への取組み」「ユニバーサルデザインの推進」「安心・安全なモバイル社会の実現」「災害発生時の多様な対応」をCSRの重点分野として積極的に進めてまいりました。

新ドコモ宣言

1. ブランドを磨きなおし、お客さまとの絆を深めます。
2. お客さまの声をしっかり受け止め、その期待を上回る会社に変わります。
3. イノベーションを起こし続け、世界から高い評価を得られる企業を目指します。
4. 活き活きとした人材で溢れ、同じ夢に向かってチャレンジし続ける集団となります。

ICTサービスを柱に地球温暖化の防止に貢献

地球環境問題、なかでも地球温暖化は、社会全体の課題であり、ドコモも重要な経営課題としてその防止に力を注いでいます。
その大きな柱が、ICT（情報通信技術）を活用したサービスによって社会全体の温暖化防止に貢献することです。例えば、ICTを用いたコミュニケーションは、人やモノの移動を減らし、温室効果ガスを大きく削減することができます。ドコモは、2010年度に環境貢献量※1を530万t-CO_2とする目標を定めており、その達成に向けて、今後こうしたICTサービスの開発にいっそう力を注いでまいります。
一方で、ICTサービスを提供するための装置の増設にともなって、消費電力量が増加しているという側面もあります。これに対応するため、設備の省エネ化を進めてきましたが、最新の空調設備や給電システムを組み合わせてデータセンターの大幅な省エネ化をめざす実用化検証も始めています。
また、資源の有効活用という観点では、ご不要となった携帯電話や電池パックをドコモショップなどで回収し、リサイクルする取組みを進めています。お客様のご協力のもと、2008年度末までに累計約6,878万台の使用済み携帯電話を回収しました。
森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めてもらうことを目的に始めた社員やその家族による自然保護活動「ドコモの森」づくりは、2008年度末までに全国で累計43ヶ所で展開しています。2009年度中には全都道府県に広げていく予定です。

安心して使える携帯電話、携帯電話を安心して使える社会

一人ひとりのお客様に、安心で使いやすい製品やサービスを提供することは、ドコモの最も重要な社会的責任の一つです。
そうした認識のもと、店舗や携帯電話にユニバーサルデザインを採り入れる活動「ドコモ・ハーティスタイル」を推進しており、2008年度は既設のドコモショップ149店舗で入口のバリアフリー化、車いすで利用できるトイレ・障がい者用駐車スペースの設置などを進めました。
あわせて、多様なお客様が安心して使える携帯電話の開発・販売にも引き続き取り組んでおり、「らくらくホン シリーズ」の累計販売台数は2009年3月に1,500万台を超えました。
また、携帯電話を通じた有害サイトへのアクセスやトラブルの増加に対しては、より積極的に対応していくことが求められています。ドコモは、これまで有害サイトなどへのアクセスを制限する「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」を提供してきましたが、2009年1月からは付加機能として、お客様の意向に合わせて個別に閲覧の可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」の提供を開始しました。あわせて、4月の「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の施行にともない、お客様に「アクセス制限サービス」のご利用をあらためて勧奨し、さらなる普及促進に取り組んでいます。
さらに、携帯電話を使うさいのマナーやトラブルへの対処方法を啓発する「ケータイ安全教室」も継続しており、2008年度は約4,600回実施しました。2009年度は、小学生・中学生・高校生向けおよび教員・PTA向けなど、合計で約6,000回の開催を予定しているほか、全国の小中学校に映像教材を配布する予定です。また、2009年4月から振り込め詐欺対策などを盛り込んだシニア向けの「ケータイ安全教室」を新たに開始しております。

災害発生時に信頼される存在であり続けるために

災害発生時に、被災者からもインフラ復旧に携わる方々からも、強く求められるのが携帯電話です。緊急速報「エリアメール」や「iモード災害用伝言板サービス」は、災害時の大切な情報提供手段となっていますが、こうした緊急サービスや緊急時対応には平常時からの備えが重要です。そこで、非常時に備えて、システムとしての信頼性向上、重要通信の確保、通信サービスの早期復旧を柱とする「災害対策の3原則」を定めて、災害に強いネットワークの設計・運用に努めているほか、移動基地局車や移動電源車の配備にも力を入れています。
また、2009年度末までに衛星エントランス搭載の移動基地局車を新たに5台増やし、全国の拠点に9台配置する計画です。

多様なステークホルダーとの連携を通じて

日本国内の携帯電話の契約数は2009年3月末現在で約1億750万契約となっており、社会への影響力は非常に大きくなっています。ドコモは、今後も携帯電話業界のリーディングカンパニーとして、社会的な課題の解決に先進的・中心的に取り組んでまいります。新しい試みとして、モバイル通信インフラから日々発生するペタ（10の15乗）クラスの膨大な運用データから人口の分布や人口の変化といった人口動態をつくり出し、都市計画や防災計画、交通計画などのさまざまな公共分野のよりよい計画づくりを支援し、環境にやさしい便利で安心・安全な社会の実現に貢献していきたいと考えています。
こうした新しい構想を実現し、持続可能な社会づくりに貢献していくためには、お客様をはじめ、ビジネスパートナー、同業他社、業界団体、関係省庁や行政、そして社員といったさまざまなステークホルダーと連携を図りながら、信頼関係を構築していく必要があります。ドコモは、今後もさまざまなステークホルダーの皆様と対話をしながら、着実に取組みを進めてまいる所存です。

2009年9月

※1 「ICTサービスで削減されるCO_2量」－「ICTサービスの提供で排出されるCO_2量」のことです。

CSRの考え方と体制

「NTTドコモCSRメッセージ」に基づき、ドコモらしいCSRを果たしていきます

「NTTドコモCSRメッセージ」を定め、ドコモの活動の方向性を明確にしました

社会環境推進部長
中村 克央

いま、社会から何が求められ、何をなすべきなのかを的確に把握して行動していくことが、ドコモにおけるCSRの基本であると考えています。
こうした考えのもとに、“リレーションサービスカンパニー”として果たすべきCSRの方向性を体系的に示すために、2008年4月、「NTTドコモCSRメッセージ」を定めました。これは、2008年7月にドコモと地域会社8社が合併することを踏まえ、グループの全社員が社会への責任を果たし、企業理念や「新ドコモ宣言」を具現化していくための指針として策定したものです。
また同時に、これは、さまざまなステークホルダーの皆様に、CSRに対するドコモの姿勢をご理解いただくためのステイトメントでもあります。
携帯電話事業者として、「いつでも、どこでも、人と人をつなぎ、人と明日をつないでいくこと」という使命を常に意識し、ステークホルダーの皆様一人ひとりの声に耳を傾けながら、社会が抱えるさまざまな課題に向き合い、事業を通じてそれらの解決に取り組んでいきます。

「NTTドコモCSRメッセージ」の位置づけ

企業理念

- 私たちはお客さまに満足していただきます
- 私たちは新しいコミュニケーション文化の世界を創造します
- 私たちは個人の能力を生かします

NTTドコモCSRメッセージ

新ドコモ宣言

1. ブランドを磨きなおし、お客さまとの絆を深めます。
2. お客さまの声をしっかり受け止め、その期待を上回る会社に変わります。
3. イノベーションを起こし続け、世界から高い評価を得られる企業を目指します。
4. 活き活きとした人材で溢れ、同じ夢に向かってチャレンジし続ける集団となります。

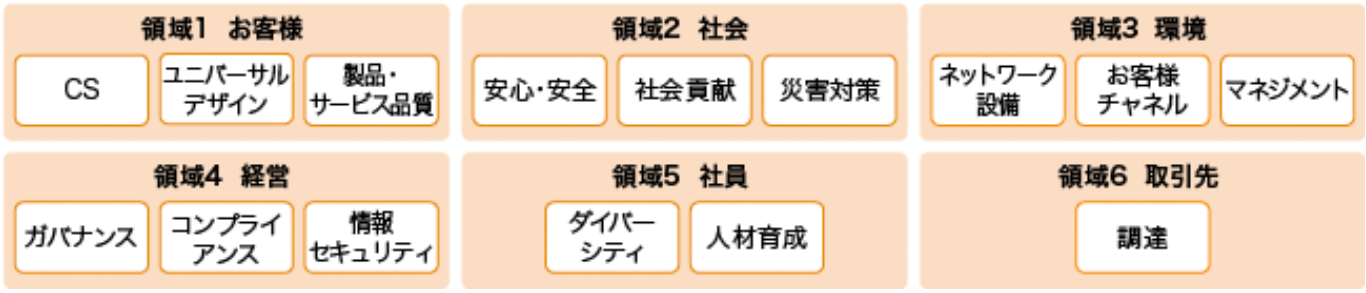
NTTグループCSR憲章

WEB http://www.ntt.co.jp/csr/

「6つの領域」を設定して、ステークホルダーの声や要請にお応えしています

ドコモは、2005年の「CSR推進委員会」の発足に合わせて、「地球環境保全への取組み」「ユニバーサルデザインの推進」「安心・安全なモバイル社会の実現」「災害発生時の多様な対応」を4つの重点課題として、CSR活動を推進してきました。しかし、それから3年が経ち、社会の変化やグループ内の再編などにともなって、取り組むべき課題も変化・多様化してきています。
そこで、「NTTドコモCSRメッセージ」の策定に合わせて、より網羅的に、より目配りの利いたCSR活動を推進していくために、「6つの領域」を設定しました。
「6つの領域」とは、「お客様」「社会」「環境」「経営」「社員」「取引先」のことで、ステークホルダーの皆様とドコモの関係性を強く意識した枠組みとしました。これらの領域ごとに活動テーマを整理し、それぞれに目標を立て、PDCAサイクルを回しています。

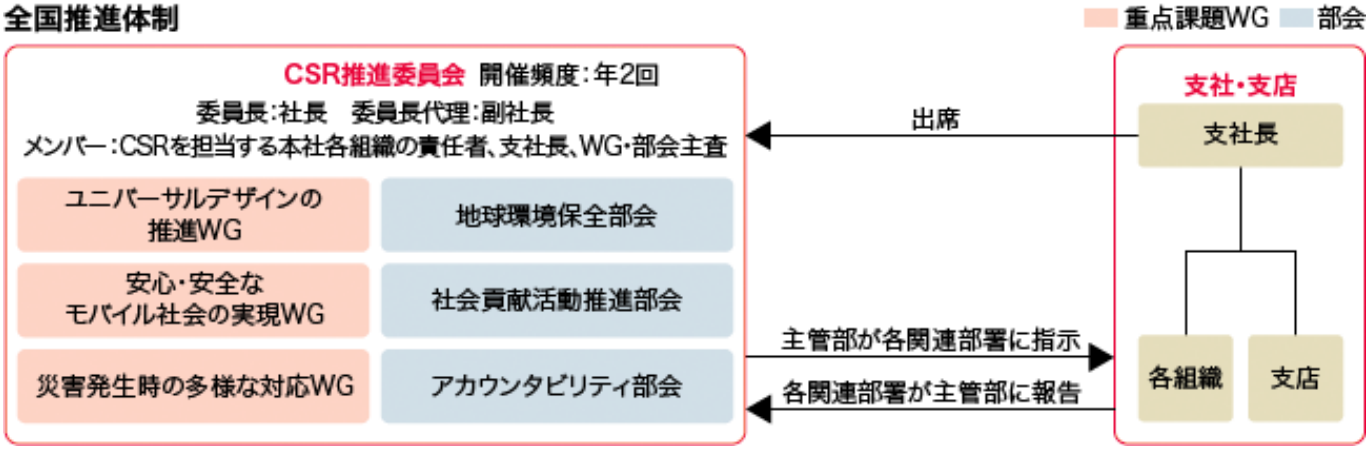
CSRの「6つの領域」



グループ全体で取組みを推進する体制を構築しています

ドコモでは、2005年度から毎年、「CSR推進委員会」を開催しており、2008年度は、地域会社との合併に合わせたCSR推進体制の強化として、全国の支社長をメンバーに加え、全国の各支社・支店との取組みフォーメーションを確立しました。
代表取締役社長を委員長とする「CSR推進委員会」で重要課題に対する取組みの指針を定めるとともに、各組織の取組み状況を確認することで、計画的・継続的に取組みのレベルアップを図っています。2008年度は、同委員会において、社会的要請が高まっている「CSR調達」や「フィルタリングサービスの普及促進」などについて討議しました。なお、数ある課題のなかでもステークホルダーの皆様の声や要請が多く、とくに注力して取り組むべき課題については「重点課題ワーキンググループ（WG）」と「部会」を設置して全社的な取組みを推進しています。
今後も、CSR推進体制を充実させながら、重点課題への取組みをいっそう強化していきます。

全国推進体制



ステークホルダーとの関わり

ステークホルダーの皆様の声に耳を傾け、活動の改善・向上に取り組んでいます

ドコモの事業は、お客様、販売代理店（ドコモショップ）、株主・投資家、お取引先など、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで成り立っています。
携帯電話契約数は年々増加傾向にあり、また、事業規模の拡大にともなって、ステークホルダーは多様化し、ドコモが果たすべき責任もより大きくなっています。また、社会の変化とともに、ステークホルダーの皆様の関心やニーズも多様化してきています。
そうしたなかで、ステークホルダーの皆様の期待や関心にきめ細かく応えていくために、ドコモは、対話の接点を積極的に設けるよう努めています。対話を通じて活動の改善・向上を図り、ステークホルダーの皆様との良好な関係を築きながら、社会の持続的な発展に貢献していきます。

ドコモのステークホルダー

ステークホルダーとドコモの関わり、主な対話方法

ステークホルダー	ステークホルダーとドコモの関わり	主な対話方法
お客様	約5,500万のお客様にドコモの携帯電話をご利用いただいており、さまざまな年齢層の方々や障がいをおもちの方など、お客様の求めるニーズも多様化しています。ドコモは、さまざまなお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、安心・安全で高品質な製品・サービスの提供に努めています。	・ドコモショップ（窓口応対） ・インフォメーションセンター（電話応対） ・ウェブサイトからの意見投稿、お客様アンケート
販売代理店 （ドコモショップ）	ドコモは、ドコモショップ（2009年3月末時点、2,363店舗）などの販売代理店を通じて製品・サービスを提供しています。ドコモショップが地域に密着したお客様の窓口として質の高いサービスを提供できるよう、スタッフの研修などを支援しています。	・スタッフ研修
株主・投資家	ドコモは、株主・投資家をはじめとするすべての市場参加者に、適時・適切かつ積極的な情報開示を行うとともに、皆様からいただいたご意見を会社経営やサービスの向上に役立てています。また、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと認識し、安定的な配当の継続に努めています。なお、2009年3月末時点で株主数は320,511名となっています。	・ドコモ通信（株主通信） ・アニュアルレポート ・IRサイト ・メール配信 ・決算説明会 ・定時株主総会
お取引先	ドコモのお取引先は、携帯電話メーカー、コンテンツ・プロバイダー、通信設備メーカーなど多岐にわたります。こうしたお取引先とともに良質な製品・サービスを開発・提供していくために、相互理解を図りながら良好な信頼関係の構築に努めています。	・意見交換会 ・業務改善会議
社員	2009年3月末現在、ドコモでは、21,831名の社員が働いています。性別や国籍、年齢といった人材の多様性を活かし、誰もが誇りをもっていきいきと働くことができる会社をめざして、社内環境の整備、社内コミュニケーションの活性化に努めています。	・経営幹部との意見交換会 ・イントラネット ・各種カウンセリング ・相談窓口 ・労使協議
地域社会	ドコモは、「FOMA」サービスエリアのさらなる拡充を図るため、地域住民の皆様のご理解・ご協力を得ながら、全国各地で基地局を増やしています。2009年3月末時点での「FOMA」屋外基地局数は約48,500局、屋内施設数は約19,900施設となっています。また、小学校・中学校・高校や地域コミュニティーなどの団体に講師を派遣し、携帯電話を使うさいのマナーやトラブルへの対処方法を啓発する「ケータイ安全教室」を実施しています。	・ドコモアンテナ設置のお願い（基地局設置についての説明冊子） ・ケータイ安全教室
行政・公共機関	ドコモは、情報通信に関する官公省庁の検討会・研究会などに参加し、行政が進める政策検討に協力しています。また、陸上自衛隊との災害時相互協力協定の締結	・官公省庁の検討会・研究会 ・各種イベント

	や、(社)電気通信事業者協会と連携した携帯電話のリサイクルの推進など、公共性の高い活動に積極的に取り組んでいます。	・(社)電気通信事業者協会
地球環境	社会全体に貢献する企業をめざし、温暖化防止、資源の有効活用、自然環境保護など、地球環境の保全に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。	—

CSRに関する目標と実績

達成度：◎ 大きな成果が得られた　○ 成果が得られた　× 実施できなかった

領域	取組み項目		2008年度 目標	2008年度 主な実績	達成度	2009年度 目標
一人ひとりに						
お客様	お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足度向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・お客様の期待を上回るサービスを提供し、お客様との絆を深める	・「iコンシェル」サービスを開始 ・「みんなのドコモ研究室」を開設 ・お客様の声に適切に対応する体制を強化し、お客様の声を製品・サービスの改善・向上に積極的に反映 ・社内の消費生活アドバイザー有資格者がサービスの改善に向けた社内提言を行える仕組みを整備 ・不慮の水濡れで電源の入らなくなってしまった携帯電話から、電話帳などのデータを復旧させる「水濡れケータイデータ復旧サービス」を開始	○	・「2010年度 顧客満足度 第1位」の達成をめざし、取組みを推進 ・お客様の声の収集体制と、社内フィードバック体制をさらに強化 ・お客様満足度向上のため、サービスの向上につながる研究開発を推進 ・海外旅行者、海外在留邦人の利便性向上
	ユニバーサルデザイン		・「ハーティ割引」の割引率を拡大する ・ユニバーサルデザイン対応店舗数を拡大する ・操作性の統一など携帯電話の使いやすさを向上させる	・「ハーティ割引」の割引率を改定 ・「ドコモ・ハーティプラザ梅田」を開設 ・ハーティスタイルの推進（「らくらくホンプレミアム」「らくらくホンIVS」「らくらくホン ベーシックS」「らくらくホンV」「らくらくホン ベーシックII」発売、わかりやすい取扱説明書、点字対応ほか） ・ドコモショップのバリアフリー化を全国149店舗で実施 ・全ドコモショップへの簡易筆談器の配備	◎	・ユニバーサルデザインに配慮した機能の搭載や各製品の操作性の統一を推進するとともに、その内容をお客様へわかりやすく伝える ・全ドコモショップの設置可能なバリアフリー化を推進、2012年度までに完了をめざす ・耳の不自由なお客様への応対品質改善・向上をめざし、ドコモショップで「手話サポートテレビ電話」の設置を拡大
安定した品質で						
お客様	製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安	・お客様の利便性を考慮したアフターサービスを強化する	・品質管理や故障に対応する故障受付拠点を2,399店舗に拡大 ・FOMAの電波状況調査について、訪問日時の連絡後、原則48時間	◎	・エリアに対するお客様の声への対応の充実（原則48時間以内に訪問） ・電波の安全性について国

		定確保 ・製品品質の保証 ・電波の安全性への配慮 ・災害時への備え	・通信エリアに関するお客様の声にきめ細かく、迅速に対応する ・電波の安全性に関する調査・研究を推進する	以内に調査を実施する取組みを開始 ・「FOMAハイスピードエリア」の人口カバー率100%達成 ・お客様の操作不要でソフトウェアを自動的に最新版にアップデートする自動更新機能の追加 ・電波防護に関する法規制の動向、国内外の最新研究成果を学ぶ社員向けの専門家による講演会を実施		内外の研究動向の継続的な把握および研究活動への積極的な参画
社会	災害対策		・大規模災害に備えて災害対策をさらに強化する ・災害用伝言板の優先化に取り組む ・防災訓練の方法を見直す ・衛星エントランス搭載移動基地局車を全国に展開する	・「iモード災害用伝言板サービス」の体験利用サービスを実施 ・衛星エントランス搭載移動基地局車を配備 ・岩手・宮城内陸地震、岩手県沿岸北部の地震で通信手段の確保に注力	○	・衛星エントランス搭載　移動基地局車　全国に9台を配置 ・移動基地局車　全国に52台を配置 ・移動電源車　全国に65台を配置
安心・安全を実現して						
社会	安心・安全	・子どもたちへの影響配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・子どもの安全を守る製品・	・「ケータイ安全教室」の取組みを引き続き強化する	・「ケータイ安全教室」を全国で約4,600回開催 ・「ケータイ安全教室」の講義内容をもとに映像教材を約6,100枚無料配布 ・未成年者の「iモード」契約にさいして意思表示がない場合には「iモードフィルタ」を自動設定 ・「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」未契約の18歳未満のお客様に対し、利用意向確認を実施。また、意向確認のとれないお客様には自動適用を実施 ・「アクセス制限カスタマイズ」「Web制限」の提供を開始 ・振り込め詐欺の防止対策を強化	◎	・「ケータイ安全教室」を約6,000回開催予定 ・全国の小中学校への「ケータイ安全教室」の映像教材（DVDなど）を無料配布（約33,000枚） ・「ケータイ安全教室」に振り込め詐欺対策などを盛り込んだシニア向けメニューの追加と、シニア向け映像教材の作成
			・青少年保護施策を強化する ・データセキュリティの普		◎	・青少年保護を目的とした「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」の機能拡充とさらなる普及促進

		サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	及・促進を図る ・迷惑メール対策を強化する	・子どもの安全を守る製品・サービスの開発（「迷子探しサービス」「こどモニタ」） ・「キッズケータイ F-05A」を発売 ・安心・安全な社会の実現を見据えた研究開発や調査研究を実施 ・迷惑メール対策として、メール設定画面の構成を改善		・子どもの安全を守る製品・サービスを改善・拡充 ・安心・安全な社会の実現に向けたサービス提供や調査・研究開発をさらに推進 ・迷惑メール撲滅に向けた対策推進 ・データセキュリティの普及・促進
地球環境を守りながら						
環境	ネットワーク設備	・地球温暖化の防止 ・省資源・廃棄物の削減 ・環境配慮型携帯電話の開発 ・お客様とのコミュニケーション ・環境マネジメントシステム ・環境法規制の順守 ・グリーン調達の推進 ・環境貢献活動	・CO_2排出量のシミュレーションを実施する ・環境に配慮した通信設備を継続的に導入する	・光張出し局、省電力装置、高効率の電源・空調装置の導入を推進 ・最先端の省エネ技術の実用化に向けた、検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」を構築 ・CO_2排出権付きストレージの利用を開始	◎	・環境に配慮した通信設備の導入を継続実施 ・検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」での最先端の省エネ技術の実用化に向けた取組みを継続 ・ソーラーシステムなど自然エネルギー利用設備の導入を促進
	お客様チャネル		・使用済み携帯電話回収の認知度向上に取り組む ・販売ツールの廃棄量を削減する ・「eビリング」のさらなる普及・促進を図る	・携帯電話のリサイクルについてドコモショップ店頭での周知を強化 ・総合カタログ制作数の適正化を図り、廃棄量を削減 ・「DCMX」の「Web明細サービス」を開始 ・各種イベントでの携帯電話回収を実施 ・「エコプロダクツ2008」に出展	○	・携帯電話のリサイクルについて認知度向上の取組みをさらに推進 ・販売ツール制作数の適正化を図り、廃棄量をさらに削減
	マネジメント		・環境マインド向上施策を実施する ・社員向け環境教育を実施し、社員の環境マインドを向上させる	・全社員を対象に環境一般研修を実施 ・グループ28社で環境監査を実施 ・「ecoモードクラブ」による社員の環境・社会貢献活動推進 ・家庭における「我が家の環境大臣」の推進	○	・社員向け環境教育を継続実施し、社員の環境マインドをさらに向上 ・公正かつ厳正な環境監査を実施し、EMSを継続的に改善
	自然環境保護		—	・新たに鳥取県、北海道、大分県、福島県、兵庫県、宮崎県の6ヶ所に「ドコモの森」をつくり、2009年3月	−	・「ドコモの森」づくりについて、全国47都道府県すべてに設置する予定

				末時点での累計で全国43ヶ所に設置 ・フィリピンPLDTグループとの協同植林活動において、168,404本の植林を実施		・フィリピンPLDTグループとの協同植林活動において、約300,000本の植林を予定
社会貢献活動						
社会	社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み	—	・「青少年スポーツ教室」を開催 ・「エコキャップ活動」に参加（ワクチン約721人分に相当する577,078個のキャップを回収） ・「モバイル・コミュニケーション・ファンド」が学術・福祉など支援事業を展開	−	・「青少年スポーツ教室」を通じての健全な青少年の育成（サッカー教室、野球教室など） ・「エコキャップ活動」の推進（キャップ850,000個回収を予定） ・「モバイル・コミュニケーション・ファンド」による社会貢献活動を継続実施
ともに働く人々のために						
社員	・ダイバーシティ ・ワークライフバランス ・人材育成	・人材の雇用・処遇 ・人権啓発の推進 ・ワークライフバランスへの配慮 ・能力開発の支援 ・心身の健康サポート ・社員とのコミュニケーション	・多様な人材に活躍の場を提供し続ける ・ワークライフバランスの推進を徹底する ・eラーニングを実施する	・育児支援制度の取得対象期間を拡大 ・「育児退職者の再採用制度」を整備 ・「在宅勤務制度」を試行 ・携帯電話を用いた研修後のフォローアップの実施 ・経営者が社員の声を聞くキャラバンを実施	○	・多様な人材に活躍の場を提供し続ける ・ワークライフバランスの推進を徹底する ・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化する
お取引先	サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	公平・公正な取引の推進	・CSR調達の実施に向けた検討を推進する	・ドコモショップのスタッフ・店長を対象に応対力や製品・サービス知識の向上を目的とした研修を実施 ・CSR調達ガイドラインの作成に着手	○	・ドコモショップのスタッフのスキル資格や研修の制度・内容を統一 ・CSR調達ガイドラインの運用開始
経営体制						
経営	・コーポレート・		・意思決定のさらなる迅速	・2008年7月に地域ドコモを統合し1社化するとともに、本社組織にお	○	・コンプライアンス・人権に関する意識調査の実施

	ガバナンス体制 ・コンプライアンス ・情報セキュリティ		化をめざし、組織をフラット化する ・コンプライアンスに関する社員意識調査を実施する ・階層別コンプライアンス研修を実施する	いて本部制を廃止するなど組織のフラット化を実施 ・経営トップ層、リスク・コンプライアンスリーダー向け研修を実施したほか、グループの全社員（派遣社員を含む）を対象としたeラーニングを実施 ・社員向け「iモード」サイト「モバイルiカード」の閲覧可能者を全支社の社員に拡大 ・コンプライアンス・人権に関する相談窓口ポスターを全国統一して作成 ・グループの全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権に関する意識調査を実施 ・社員の安否確認訓練を定期的に実施		・階層別コンプライアンス研修の実施 ・「NTTドコモグループ倫理方針ガイドブック」を全グループ社員へ配布

特集:「らくらくホン」の開発・販売

あらゆる人々にとって
使いやすい携帯電話を提案しています。

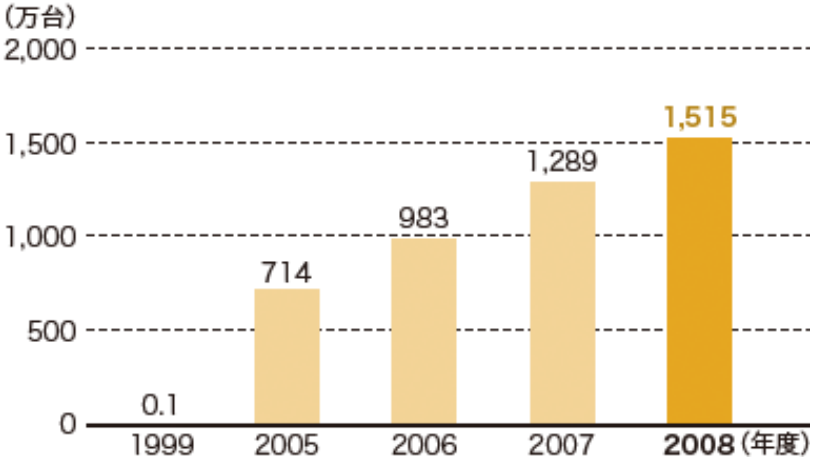
※ 画面はイメージです。

累計販売台数は1,500 万台を突破

ドコモは、1999年に「どなたにでも使いやすい携帯電話」をコンセプトにした「らくらくホン シリーズ」を発売しました。以来、多くのお客様にご愛用いただいており、2009年3月末までに14機種を発売し、累計販売台数は1,500万台を突破しています。2008年8月に発売した「らくらくホンV」では、声でメールを作成できる「音声入力メール ※1」や、周りが騒がしくても相手の声が聞こえやすい「スーパーはっきりボイス2」などの機能を搭載。さらに、2.8インチの大画面液晶を採用するなど、お客様の声を踏まえた工夫でいっそうの使いやすさを追求しています。

※1 ご利用にあたっては、別途「音声入力メール」サービスの契約が必要です。

「らくらくホン シリーズ」の累計販売台数の推移

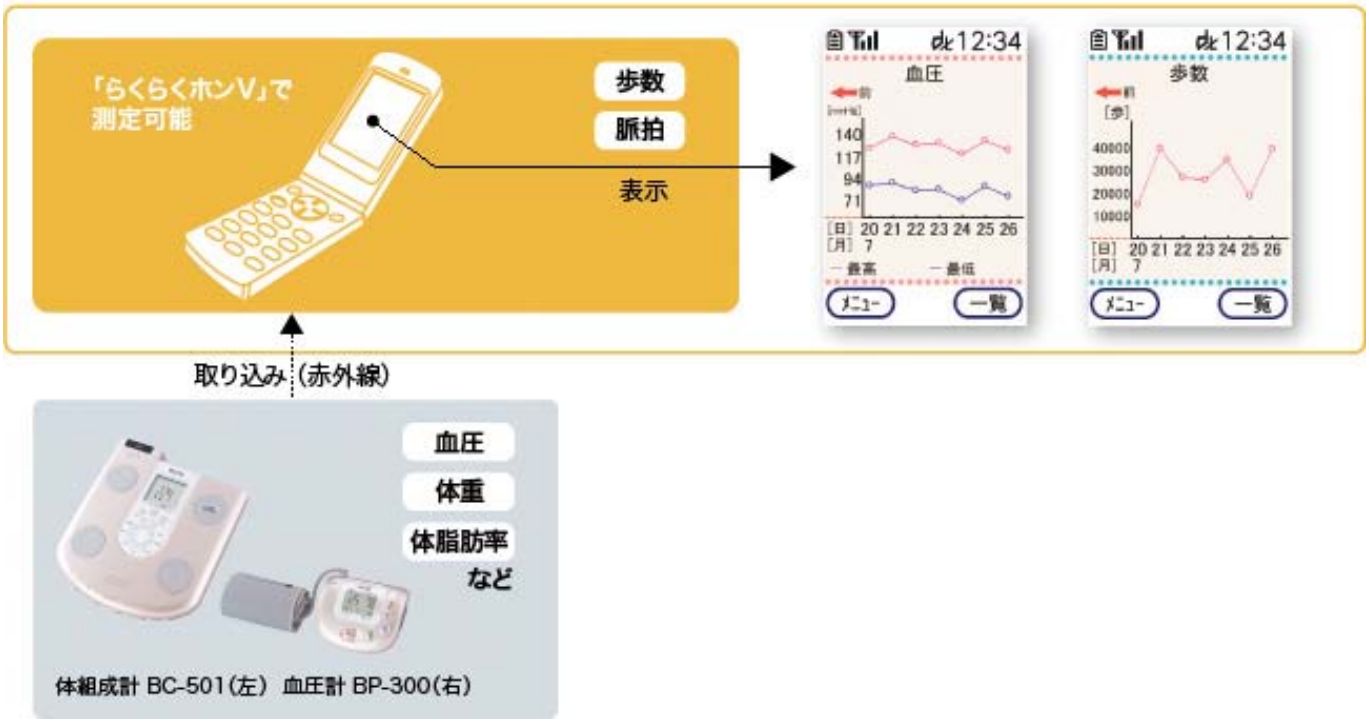


携帯電話で健康管理を可能に

「らくらくホンV」には、メールや音声電話のほかにも歩数計・脈拍計を内蔵して健康管理ができる新しい機能を採り入れました。歩数計は「3軸加速度センサー ※2」を搭載しており、どのような姿勢でもより正確に歩数を測定します。脈拍計は、内側カメラに15秒程度指を置くだけで簡単に脈拍を測定します。また、(株)タニタの体組成計・血圧計 ※3で測定した体重や体脂肪率、内臓脂肪レベルなどを赤外線を利用して「らくらくホンV」に蓄積することができます。
これら歩数計、脈拍計、体組成計、血圧計で測定した健康データは、プリインストールの健康管理アプリ「健康生活日記」を使えば、グラフや一覧表として表示することも可能です。

※2 3次元の加速度を測定できるセンサーで、携帯電話の傾きを検出し、測定精度を向上させています。
※3 (株)タニタのBC-501、BP-300のみと連携し、他社製品とは連携できません(2008年7月現在)。

「らくらくホンV」を使った健康管理の仕組み



わかりやすい取扱説明書作成や点字対応を推進して

点字マニュアル

「らくらくホン シリーズ」では、取扱説明書を簡略化して見やすく、わかりやすく工夫しています。例えば、別冊の取扱説明書として作成している「かんたん操作ガイド」では、キーや画面のイラストをカラーで掲載し、文字も大きくすることで操作方法を確認しやすいように配慮しています。この「かんたん操作ガイド」は、(財)テクニカルコミュニケーター協会が主催する「日本マニュアルコンテスト2007」の操作マニュアル情報家電部門で「部門優秀賞」を受賞しました。また、ドコモでは、目の不自由な方のために、点字や音声での取扱説明書を用意しているほか、取扱説明書のテキスト版をウェブサイトに掲載し、読み上げソフトを使って確認できるようにもしています。点字による請求案内も無料で発行しており、2008年度の発行通数は約30,000通でした。
このほか、日本で暮らす外国人の方々へのサービス向上をめざし、従来からの英語版カタログを2007年に刷新し、英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、日本語の6ヶ国語併記の総合カタログをご用意しています。

社外の方の声

「エイジングフレンドリー」携帯電話を海外に広げていってほしい

横綱が横綱相撲に甘んじず、頭をつけて寄り切る——ドコモの「らくらくホン」への取り組みの喩えです。シニア向け携帯電話として十分な実績があったにも関わらず「今の製品ラインナップで十分なのだろうか」と深く自問自答し、市場全体を徹底的に見直して新機種を開発、累計1,500万台以上の大ヒットにしています。「一念一行」の“徹し続ける”姿勢がドコモの強みです。世界に誇る日本発「エイジングフレンドリー」携帯を海外にも広げ、世界を驚かして欲しいと思います。

村田アソシエイツ株式会社 代表取締役　東北大学 特任教授　村田 裕之 様

「らくらくホン」は視覚障がいのある方々に大きな夢と希望を与えてくれました

「らくらくホン」によって視覚障がい者は様々な情報を受発信することができ、就労等社会参加がより進められています。さらには視覚の補助装置としての機能を持つなど、その可能性は無限に広がっています。これらの実績は障がい者に大きな夢と希望を与えており、わが国の健全な社会の発展に大きく貢献しています。一方、「iアプリ」や「iモード」サイトの音声読み上げができない、またはできにくくなりつつあるなどの新たなバリアが生まれつつあり、さらなる取り組みが求められています。引き続きの牽引車としての先駆的な取り組みを心より願うものです。

株式会社ナレッジクリエーション 代表取締役社長　新城 直 様

お客様満足度向上のための新たな目標

「2010年度 顧客満足度 第1位」の達成をめざして

2008年10月31日に発表した「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」のなかで、「2010年度 顧客満足度 第1位」を掲げており、その達成に向けて、お客様満足の追求に努めています。

サービス・サポートの充実

お客様ニーズの多様化に応え携帯電話のシリーズ展開を変更

携帯電話市場の成熟化やお客様ニーズの多様化、お客様の購買行動の変化などの市場環境の変化に対応するため、2008年11月から携帯電話のラインアップを従来の「9シリーズ」「7シリーズ」という機能のグレードによるシリーズ展開から、「docomo STYLE series」「docomo PRIME series」「docomo SMART series」「docomo PRO series」という「お客様の携帯電話に対する価値観」を軸にした4つのシリーズに変更しました。
今後は、「らくらくホン シリーズ」も含めた5つのシリーズで展開していきます。

4シリーズの特徴

docomo STYLE series

“自分らしい”がきっと見つかる。選べるファッショナブルケータイ。

docomo PRIME series

フルに楽しむ。先取りする。新世代エンタテインメントケータイ。

docomo SMART series

ONもOFFもマネジメントする。大人のインテリジェントケータイ。

docomo PRO series

先進テクノロジーを自在に操る。デジタルマスターケータイ。

お客様の声に応える携帯電話の新しい販売方式を導入

「月々の料金を安くしたい」「携帯電話購入時の費用を軽減したい」といったお客様の声に応え、2007年11月から「905iシリーズ」以降に発売した対象機種の販売で、「バリューコース」と「ベーシックコース」という2つの販売方式を導入しました。

「バリューコース」と「ベーシックコース」の違い

バリューコース

販売奨励金 ※1をなくしたコース。割引きされる前の携帯電話購入代金をお客様にご負担いただく代わりに、月額の基本使用料が従来と比べて一律1,680円安くなります。携帯電話購入代金の割賦払いを利用すれば、初期費用の軽減が可能です。携帯電話の購入価格は上がりますが、分割払いを含めて携帯電話購入代金の支払が終了したあとも基本使用料は引き続きお得なままとなります。

ベーシックコース

従来からの販売奨励金方式に近いコース。基本使用料は従来通りですが、携帯電話購入の初期費用を抑えるために、2年間の利用を前提に本来の販売価格から15,750円の割引を行います。

※ 1 携帯電話の販売者に値引きの原資として支払う費用のことです。

お客様の毎日の生活をサポートする「iコンシェル」サービスを開始

お客様の毎日の生活をサポートする「iコンシェル」サービスを2008年11月から開始しました。
同サービスは、お客様一人ひとりに合わせた情報をお客様が必要な時に提供するサービスです。例えば、鉄道の運行情報や気象情報のほか、スポーツ試合のスケジュールや飲食店のクーポンなど、お客様が登録やダウンロードした「ほしい」と思われる最新の情報を自動的に配信・更新してお届けします。
今後も、お客様一人ひとりのニーズにお応えしていくために、お客様の活動エリアに密着したコンテンツの充実を図っていきます。

「ドコモオンラインショップ」のサービスを拡充

時間的な制約などでドコモショップや量販店などに行けないお客様に配慮して、「iモード」とウェブサイトで「ドコモオンラインショップ」を開設し、サービスの拡充に取り組んでいます。その一環として、従来の付属品の販売などに加えて、2008年12月からウェブサイト版のオンラインショップで「FOMA」から「FOMA」への機種変更の受付を開始。また、宅配に加えて、コンビニエンスストアでの受取サービスも始めました。※2今後、新規契約や、「mova」から「FOMA」への契約変更の受付に対応できるよう準備を進めていきます。

※ 2 機種変更時に付属品をご購入いただいた場合は本体と付属品をコンビニエンスストアでお受け取りいただけますが、付属品の購入のみの場合はコンビニエンスストアでのお受取りはご利用いただけません。

お客様のさらなる利便性向上をめざし、「iD」の拡充を推進

2005年からクレジットサービス「iD」の提供を開始し、とくにお客様の日常生活に深く関わる店舗を中心に同サービスをご利用いただける決済端末を設置してきました。その結果、2009年3月末現在、決済端末設置数は約41万台、「iD」の会員数は1,120万人に達しています。
同サービスでは、会員の利便性の向上や、サービスの利用促進にも取り組んでおり、2008年7月にグアム島、同年8月には中国でもサービスの提供を開始しました。これは、日本の非接触IC電子マネーとして初めての海外展開であり、ドコモでは、今後もさらなるサービスの拡充を進め、お客様の利便性の向上に努めていきます。

故障などのトラブルに対するサービスの強化に注力

新しく携帯電話の購入を検討されるお客様へのサービスの向上とともに、故障などのトラブルに対するサービスの強化にも力を注いでいます。
2008年度は、不慮の水濡れで電源が入らなくなった携帯電話から取り出すことができた電話帳などのデータを、CD-Rにコピーしてご返却する「水濡れケータイデータ復旧サービス」の提供を開始しました。
また、海外に携帯電話をもって行くお客様が増えていることから、渡航先で携帯電話などに自然故障が発生した場合に、代替機と「FOMA」カードを発送し貸し出すサービスも開始しました。今後、配送までの日数の短縮や、配送対象拠点の拡大を進めていきます。

お客様とのコミュニケーション

複数のお問い合わせ窓口を設けお客様の声に適切に対応

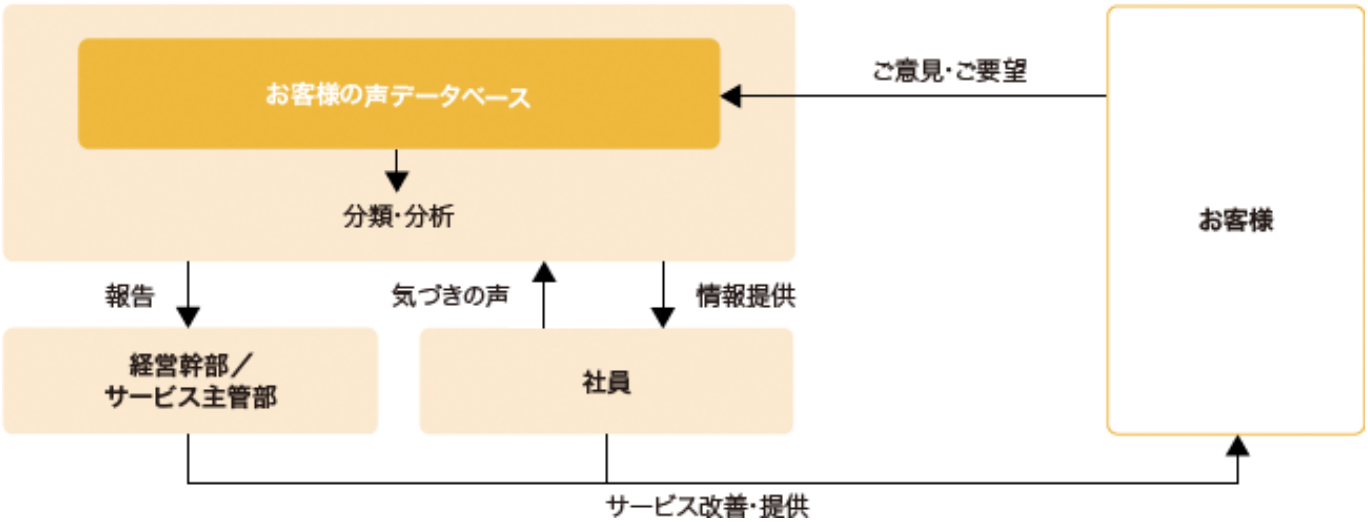
お客様の声に適切に対応するために、ドコモショップのほか電話による総合案内「ドコモ インフォメーションセンター」（携帯電話からの電話番号「151（無料）」）や、故障やエリアの通信状況に関するお問い合わせ先（同「113（無料）」）などの各種の専門窓口を設けるとともに、電話だけでなくメールでの受付も行っています。
また、電話によるお問い合わせに関しては、英語、ポルトガル語、中国語、スペイン語、韓国語にも対応しています。
なお、一般のご注文やお問い合わせは、午前9時～午後8時（年中無休）の受付ですが、紛失・盗難など緊急のご用件に関しては、24時間（年中無休）受け付けています。

「ドコモ インフォメーションセンター」へのコール数（2008年度）	
総コール数	2,482万件
月平均	207万件

社員の「気づきの声」を活かして製品やサービスを改善・向上

日々のお客様応対のなかで改善や見直しが必要と感じたことを「気づきの声」として社内のデータベースに蓄積・共有し、製品やサービスの改善・向上を図っています。

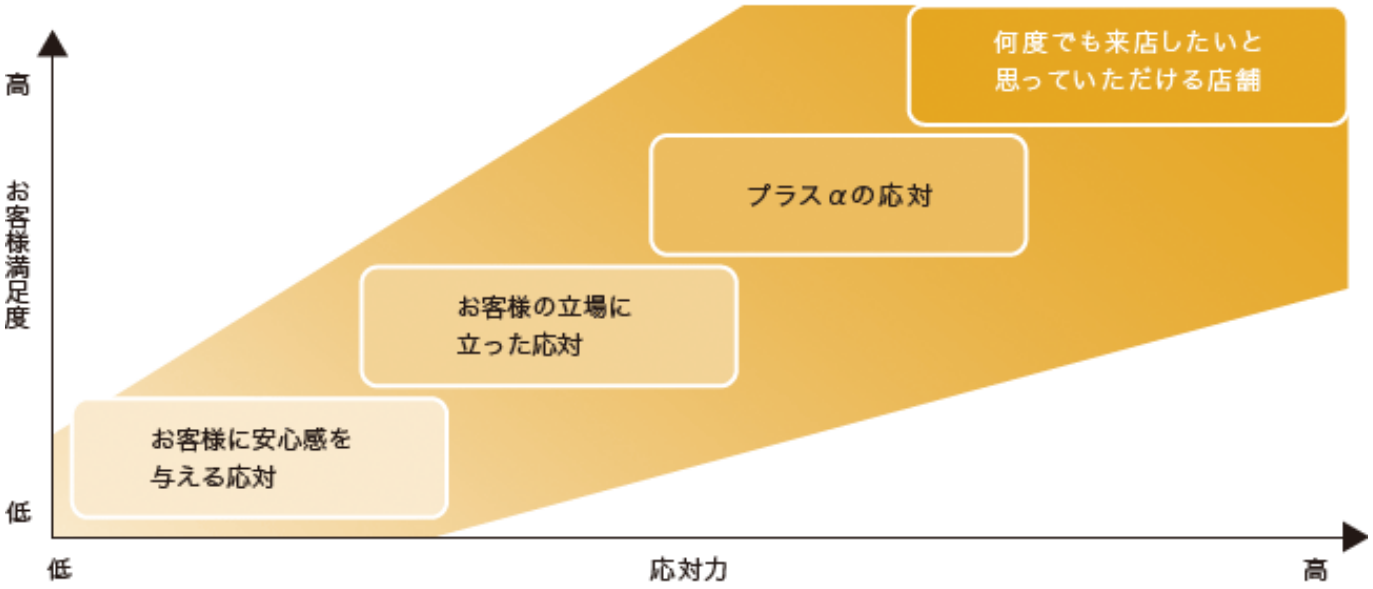
CS（お客様満足）推進体制



応対技術を競うコンテストを実施し、ドコモショップスタッフの応対レベルを向上

製品・サービスについての知識を踏まえた上で、お客様のニーズに合わせて「あたたかい応対」ができるドコモショップスタッフの育成を目的に、各支社で「ドコモショップスタッフ応対コンテスト」を定期的に開催しています。2008年度は、関東・甲信越地域では11月に実施。各支店での予選を勝ち抜いた支店代表13名が参加し、接客応対の技術を競い合いました。
コンテストでのスタッフの応対技術をDVDにまとめ、各ショップに配布するなどして応対レベルの向上につなげています。

あたたかい応対への向上ステップ



お客様の声を経営幹部や社員で共有し、製品やサービスを改善・向上

日頃お客様からいただく声はもとより、ドコモショップへのご来店時や「ドコモ インフォメーションセンター」のご利用後に実施しているお客様アンケートなどを通じて寄せられたドコモへのご要望や、製品・サービスに対するご意見を毎週まとめ、経営幹部や全社員で共有しています。
社員一人ひとりがお客様の声を知ることで、製品・サービスの改善・向上につなげています。

お客様の声に基づく2008年度の主な改善事例

ご要望：「ファミリー割引」サービスを申込み当月から適用してほしい。

改善内容

これまで、「ファミリー割引」「オフィス割引」は、お申込みいただいた月の翌月の料金（翌々月請求）から割引適用としていましたが、変更後は基本使用料25%割引についてはお申込み当日から適用に、グループ内の「iモードメール」無料などの割引についてはお申込み後からの適用としました。

ご要望：修理した携帯電話を自宅に送ってほしい。

改善内容

「FOMA」をお預かり修理するさい、ドコモの代替機（貸出機）を利用されない場合、修理完了品をご自宅まで無料で宅配します ※1（「ドコモプレミアクラブ」会員限定）。

※1 宅配送付先は、ドコモにご登録いただいているご住所に限ります。

正確でわかりやすい広告表示

広告表示に関する審査体制を強化

2007年11月に公正取引委員会から携帯電話の料金割引サービスに関する広告表示について指導を受けたことにより、同月、直ちに再発防止対策を検討するプロジェクトチームを立ち上げ、広告表示に関するチェック体制を強化しました。
さらに、消費生活アドバイザーの資格をもつ社員がお客様の視点で広告表示をチェックする仕組みも設け、お客様を誤解させてしまう表現とならないよう、適正な広告表示の徹底に努めています。

【TOPICS】社内消費生活アドバイザーの意見をもとにサービスや業務の見直しを推進

お客様を第一に考える会社への変革と消費生活の専門知識をもつ人材の育成を目的に、研修などを通じて社員の消費生活アドバイザー資格の取得を推進しており、2009年7月1日現在、グループ全体で203名の有資格者が在籍しています。
資格をもつ社員は、消費生活センターなどの行政機関を訪問し、携帯電話サービスに関するお客様からの相談内容をヒアリングしてサービスの改善に役立てたり、お問い合わせに役立つ資料を作成したりしています。また、社外セミナーやシンポジウムへの参加など外部との交流も積極的に行っています。
ドコモでは、そうした取組みの成果をサービスや業務の改善に着実に反映させていくため、2008年度からは、すでにあるCS改善サイクルに加え、消費生活アドバイザーからの提言を積極的に活かす仕組みを設けています。今後もよりいっそうお客様視点の事業への反映を促し、お客様満足度の向上につなげていきます。

お客様満足度向上のための研究開発

お客様からのアイデアやご意見をもとに、先進的なサービスを開発

「みんなのドコモ研究室」

お客様からのアイデアやご意見を活かした近未来サービスの開発を目的として、2008年4月、「みんなのドコモ研究室」と名づけた実験ウェブサイトを「ドコモプレミアクラブ」会員向けに開設しました。
「みんなのドコモ研究室」では、ドコモの先進技術を紹介するとともに、開発段階の新しいサービスなどの公開実験を実施しています。実験に参加していただいたお客様からのご感想やご意見を収集し、実用化に向けた改善・改良や将来の先進的サービスの開発につなげています。2009年7月からサービス提供を開始した、離れた場所にいる家族などと簡単に写真を共有できる「お便りフォトサービス」は、この「みんなのドコモ研究室」から生まれました。

参照ウェブサイト:みんなのドコモ研究室(PCサイト)
参照ウェブサイト:みんなのドコモ研究室(iモードサイト)

ハイビジョン映像や各種放送を高画質化・効率化する新技術を開発

ドコモを含む9つの企業・団体は共同で、動画などを従来使われているものの半分のデータ量で記録できる技術を開発しました。この技術は、ハイビジョン映像のブルーレイディスクへの記録や、ケーブル、衛星、地上波放送の高画質化・効率化を実現するもので、そうした成果が評価され、2008年8月、米国エミー賞のなかでテレビに関する技術で顕著な成果を上げた個人や団体に贈られる「Primetime Emmy Engineering Award」を受賞しました。
今後、この技術はブルーレイディスクや国内のワンセグ放送のほか、欧米でのデジタル放送でも利用される予定です。

ユニバーサルデザインに対する基本的な考え

お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

一人ひとりのお客様に使いやすい製品やサービスを提供したいとの思いから、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけたユニバーサルデザインの取組みを進めています。
関連各部門が参加する「ユニバーサルデザイン推進ワーキンググループ」が中心となって、お客様の声をもとに「製品」「お客様窓口」「サービス」の充実に取り組んでいます。

「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み	
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供（らくらくホン、2画面ケータイ、サウンドリーフなど）
お客様窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、ハーティマインド研修、サービス介助士2級資格取得推進、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内・梅田）
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書、電話教室、シニア・障がい者向けケータイ活用講座、国内展示会におけるハーティスタッフの配置

社内の各部門が参加する「ユニバーサルデザイン勉強会」を開催

多様なお客様に使いやすい製品・サービスや設備を提供していくために、設計や開発の段階からユニバーサルデザインに配慮することが重要であると考えています。
そこで、社員のユニバーサルデザインに対する意識を高めることを目的に、2009年1月、「ユニバーサルデザイン勉強会」を開催。各部門から30名が参加したこの勉強会では、社外の有識者からの講義のあと、ユニバーサルデザインの重要性や、その推進に向けた課題など幅広いテーマでグループディスカッションを実施しました。

製品・サービスのハーティスタイル

「ユニバーサルデザインガイドライン」に基づき、製品の使いやすさを追求

高齢者に配慮した製品の開発に力を注いでおり、2008年の夏には、ディスプレイの見やすさや聞きやすさなどに配慮した「706ieシリーズ」4機種を発売し、「らくらくホン シリーズ」と合わせてラインアップを充実させました。今後は、独自に定めた「ユニバーサルデザインガイドライン」に基づき、使いやすさのさらなる向上に取り組んでいきます。
また、他の製品についても「シンプルメニュー」や「拡大メニュー」などの搭載を推進。2008年の冬に発売した機種からは、文字入力時のキー配置を統一しました。今後も多くのお客様が安心して機種を選べるよう、操作性の違いの解消などを進めていきます。

製品における主な配慮点	
見ることへの配慮	・メニューの見やすさ(拡大メニュー、カラーテーマの変更) ・文字の読みやすさ(拡大もじ、カラーテーマの変更)
聞くことへの配慮	・通話相手に対する自分の声の聞きやすさ(ノイズキャンセラ機能など) ・相手の声の聞きやすさ(自動音量調整など)
操作のしやすさへの配慮	・発信のしやすさ(ワンタッチダイヤルなど) ・着信操作の容易さ(エニーキーアンサーなど) ・入力のしやすさ(音声認識など) ・開閉のしやすさ(ワンプッシュオープン)
理解し記憶することへの配慮	・メニューのわかりやすさ(シンプルメニュー) ・操作のわかりやすさ(文字入力時のキー配置の統一、ヘルプ機能など)

騒音のなかでの通話をサポートする「サウンドリーフプラス」を発売

サウンドリーフプラス
(フリップオープン時)

騒音のなかで携帯電話をご利用になるお客様や加齢などによる難聴でお悩みのお客様に配慮して、音の振動を耳周辺の骨から聴覚神経に伝える骨伝導機能と指向性マイクを搭載したBluetooth® ※1対応のレシーバマイク「サウンドリーフプラス」を開発し、2008年3月から販売しています。この「サウンドリーフプラス」は、その先進性が評価され、(財)店舗システム協会が主催する「JAPAN SHOP SYSTEM AWARDS 2009」で優秀賞を受賞しました。
なお、「サウンドリーフプラス」はすべてのドコモショップで体験利用することができます。

※1 無線通信規格の一つ。レシーバマイクと携帯電話をこの規格の無線電波でつないでいます。

「らくらくホン」で利用できる録音図書の配信サービスを開始

社会福祉法人日本点字図書館が視覚障がいのある方々にインターネットで配信している録音図書サービス（サービス名称「びぶりおネット」）を「らくらくホンV」「らくらくホンプレミアム」で利用できるようにし、2008年8月から「iモード」で提供しています。この取組みに対して、同法人から感謝状をいただきました。

障がいのある方などを対象とした「ハーティ割引」の割引率を改定

「身体障害者手帳」「療育手帳」「精神障害者保健福祉手帳」のいずれかの交付を受けているお客様を対象に実施している「ハーティ割引」について、2008年6月に基本使用料などの割引率を改定しました。

「ハーティ割引」の改定内容

改定対象	改定前	改定後
基本使用料	50%割引	60%割引
付加機能使用料（iモード付加機能使用料、留守番電話サービス使用料など）	50%割引	60%割引
テレビ電話通信料	音声通話料の1.8倍相当	音声通話料と同額
電話番号案内「104」への通話料・番号案内料	有料	無料

障がいのある方を対象とした携帯電話活用講座を継続的に開催

お身体の不自由な方たちに、携帯電話がより豊かなコミュニケーションを実現するツールであることを理解していただくとともに、安心してご利用いただけるよう、出張型の携帯電話活用講座を開催しています。
2008年度は、全国各地で計32回開催し、446名の方にご参加いただきました。

お客様窓口のハーティスタイル

全国のドコモショップでユニバーサルデザインを推進

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応カウンターおよびトイレの設置、店内スペースの確保、障がい者用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。すでに入口をバリアフリー化したドコモショップは全体の約8割、車いす対応トイレ、障がい者用駐車スペースを設けた店舗は、それぞれ約6割となっており、今後その割合をさらに拡大していく計画です。
また、すべてのドコモショップに簡易筆談器、体験用の「らくらくホン シリーズ」や「サウンドリーフプラス」を配備しているほか、「手話サポートテレビ電話」の設置も進めています。

ドコモショップのバリアフリー化の内容

項目	主な内容
入口段差なし	段差をなくし、出入口の幅を80cm以上確保する
店内スペース	通行幅（80cm以上）を確保する
車いす対応トイレ	広めのスペースおよび出入口幅80cm以上を確保する
車いす対応カウンター	足元の奥行（概ね40cm以上）や高さ（概ね65cm～75cm）を確保する
障がい者用駐車スペース	幅3m以上の専用駐車スペースを確保する

研修や資格取得を通じた「ハーティマインド」の醸成

お客様一人ひとりにドコモショップを安心してご利用いただけるよう、スタッフを対象に「ハーティマインド」（多様なお客様に配慮する心）を育成する取組みを進めています。
スタッフにサービス介助士2級 ※1の資格取得を促しているほか、加齢による身体の変化の擬似体験や、障がいのあるお客様に対する適切な応対方法を学ぶ研修などを実施しています。

※1 NPO法人日本ケアフィットサービス協会によって「おもてなしの心」「正しい介助技術」を身に付けたと認定されると得られる資格です。

障がいのあるお客様などへの理解を深める「人権啓発のための体験学習」を実施

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には社員に対するソフト面の取組みが重要であると考え、お客様と接する機会の多い社員を主な対象に、手話や車いすの体験、アイマスクをつけることなどを通じて、障がいのあるお客様などへの理解を深める「人権啓発のための体験学習」を2008年9月～11月にかけて実施し、計204名の社員が参加しました。
実施後のアンケートでは、「障がいのあるお客様などの立場になって、コミュニケーションをとることの大切さがあらためてわかった」などの感想が寄せられており、今後もこの体験学習を継続的に実施していく予定です。

【TOPICS】「ドコモ・ハーティプラザ梅田」を開設

オープニングイベント

東京・丸の内に続き2009年2月、大阪に「ドコモ・ハーティプラザ梅田」を開設しました。
「ドコモ・ハーティプラザ梅田」では、オールフラットな廊下、お客様を誘導する床面のガイドライン、車いすをご利用の方も使いやすいトイレなどを設置しているのはもちろん、手話スタッフやサービス介助士による応対、スタッフによる最寄り駅までの送迎など、充実したサービスを提供しています。

【ステークホルダーとの対話】「ドコモ・ハーティプラザ丸の内意見交換会」を開催

意見交換会の様子

2009年2月、「ドコモ・ハーティプラザ丸の内」の創立5周年を記念して、製品、お客様窓口、サービスのさらなる改善を目的に、障がいのあるお客様や高齢のお客様にご参加いただき2部構成で意見交換会を実施しました。第1部では、同ハーティプラザのこれまでの取組みとめざす方向性について紹介するとともに、質疑応答を行いました。また第2部では、「らくらくホン」のサプライヤーである富士通（株）とともに、お客様から同製品の機能などについてさまざまなご意見をいただきました。

特集:「エリアメール」の提供

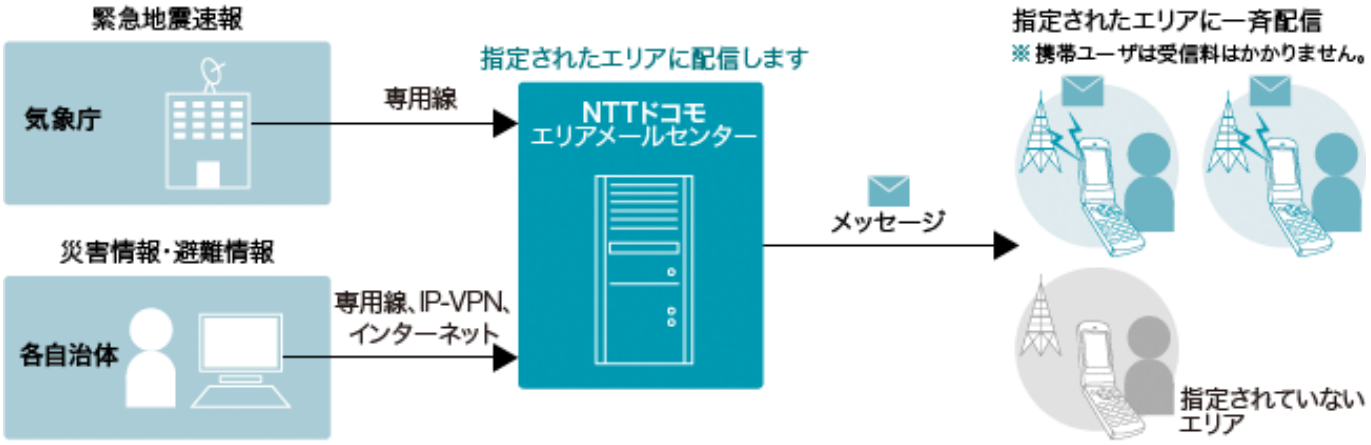
気象庁からの緊急地震速報や地方公共団体からの災害・避難情報を指定したエリア内の携帯電話に配信しています。

※ 画面はイメージです。

回線混雑の影響を受けにくいCBSを活用

ドコモは、2007年12月から気象庁の緊急地震速報を、強い揺れ(震度4以上)が起こると想定されるエリアの携帯電話に緊急速報「エリアメール」で無料配信しています。「エリアメール」の技術は、「CBS(Cell Broadcast Service)」と呼ばれる国際標準の配信方法で、回線混雑の影響を受けにくいという特長があり、メールアドレスを利用することなく特定エリアの携帯電話へ一斉に同報配信することが可能です。また、この「エリアメール」の仕組みを自治体の災害時の広報活動に役立てていただくために、ご契約いただいた地方自治体からの災害・避難情報を指定されたエリア内の携帯電話に一斉配信するサービスも提供しています。
携帯電話の機種によっては、「エリアメール」を受信するために設定が必要な場合がありますが、2008年秋に発売した機種からは、初期設定不要で受信できるように変更しました。

「エリアメール」の仕組み



自治体の災害時の情報発信を確実・迅速に

2009年3月末時点で、8つの自治体に「エリアメール」を採用いただいています。2008年に、埼玉県飯能市に日本で初めて採用いただきました。
同市では、従来、防災行政無線や一般的なメールにて災害時の情報発信を行っていましたが、防災行政無線は気象などの影響で放送内容が聞き取りにくい場合がある、一般的なメールによる情報配信では回線の混雑で迅速に情報を発信できない可能性があるということが課題となっていました。そうした課題を解決するために「エリアメール」を導入していただいた結果、「回線混雑による影響がなく、迅速にメール配信をすることができた」「操作が簡単で、担当職員の負担が軽減できた」などの評価をいただいています。

自治体への広報活動とサービスの安定提供に注力

「危機管理産業展」での出展の様子

ドコモでは、「エリアメール」を多くの自治体に採用いただくことで、災害時により多くのお客様に有用な情報を提供できるよう、「CEATEC JAPAN」「危機管理産業展」「緊急地震速報関連機器展示会」などの各種展示会に出展し、その仕組みや導入のメリットなどを紹介しています。
また、2008年度は、「エリアメール」をわかりやすく紹介した映像資料を制作したほか、試験配信を含めた防災訓練への協力、自治体、ボランティア、大学主催の地域防災に関する勉強会への参加などの取組みを積極的に進めました。
そうした取組みとともに、「エリアメール」を支えるシステムの安定性と確実性を維持・向上させるために、試験配信での品質確認や市町村合併を踏まえたエリアの再設計に取り組みました。さらに、1秒でも早く、緊急情報を配信するために、携帯電話での処理を高速化するなどの工夫を施し、「エリアメール」を配信するまでの時間を短縮しています。

社外の方の声

防災訓練でテスト配信を実施して有効に機能することが確認できました

2009年6月に実施した土砂災害に対する全国統一防災訓練で「エリアメール」を使って自主避難情報や避難勧告情報などをテスト配信しました。訓練本部から17km離れた避難対象地区のほか市内全域に配信しましたが、約7秒後に専用着信音が鳴って配信内容が表示され、緊急時にも有効に機能することが確認できました。今後は、件名の文字を目立たせたり、防災関連サイトへのアクセスをしやすくするなど、さらなる機能の充実を期待しています。

埼玉県飯能市 危機管理監 兼 危機管理室長　馬場 定男 様

社員の声

防災知識の向上や試験配信を通じて自治体の皆様に真に役立つ提案に努めています

自治体の皆様に「エリアメール」を紹介するさいに、サービスの特長を説明するだけでなく、各自治体管轄の地域の特徴を踏まえた活用方法を具体的に提案できるよう、防災士の資格取得などを通じて防災知識の向上に努めています。また、自治体主催の防災訓練で試験配信を実施して、実際に活用いただくことで得られる自治体の皆様からの貴重なご意見をもとにサービス品質のいっそうの向上に取り組んでいます。

モバイルデザイン開発室 第二開発担当　菅野 崇亮

通信エリアの改善・拡大

お客様のご意見・ご要望を踏まえて基地局の設置計画を立案

携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただけるよう、お客様からいただいた電波状況に関するご意見・ご要望をもとに調査を実施し、基地局の設置を計画しています。
なお、設置工事にあたっては、戸別訪問などを通じて地権者や近隣の皆様に工事のスケジュールや概要を説明しており、工事完了後は、設備の安全性を確認した上で、基地局の運用を開始することとしています。

パソコンや「iモード」で電波状況に関するお客様の声を募集

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、「聞かせて！FOMAの電波状況」と銘打って、パソコンや「iモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2008年度は91,272件のご意見をいただきました。
「電波が届かない」というご意見の約9割は屋内エリアであることから、そうした場所での通信品質の向上に力を入れています。

基地局数の推移

お客様のご希望に合わせて、原則48時間以内に電波状況の調査を実施

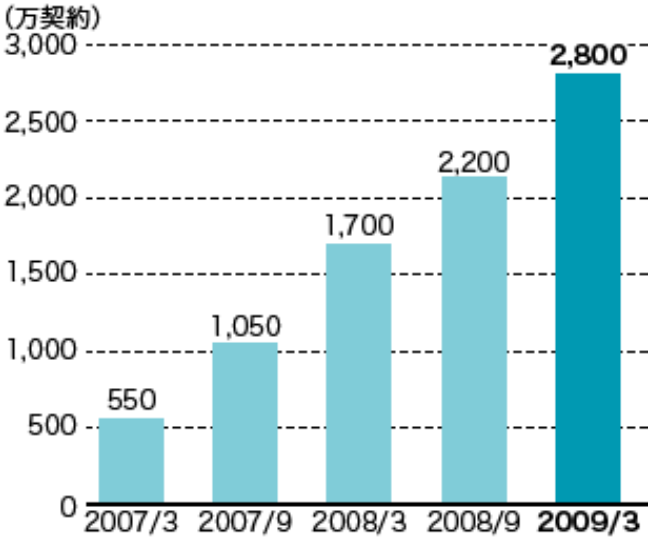
訪問先での電波状況調査の様子

故障やエリアの通信状況に関する電話窓口（携帯電話からの電話番号「113（無料）」）や「聞かせて！FOMAの電波状況」などに寄せられた「つながりにくい」というお客様の声に対し、訪問・調査をご希望のお客様には、調査の担当者がお客様に連絡後、原則48時間以内に訪問し、調査を実施する取組みを2008年10月から開始しました。
訪問・調査時には、「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅し、屋内エリアの電波状況を改善する「FOMAレピータ」を用いて、屋内品質の改善に努めています。
また、屋内品質の改善にいたらなかった場合についても、改善対策の実施予定や改善結果をお客様へご連絡し、改善までのアフターフォローを実施しています。
今後もこの取組みを広くお客様に紹介するとともに、「FOMA」サービスエリアの充実に向けて品質改善を進めていきます。

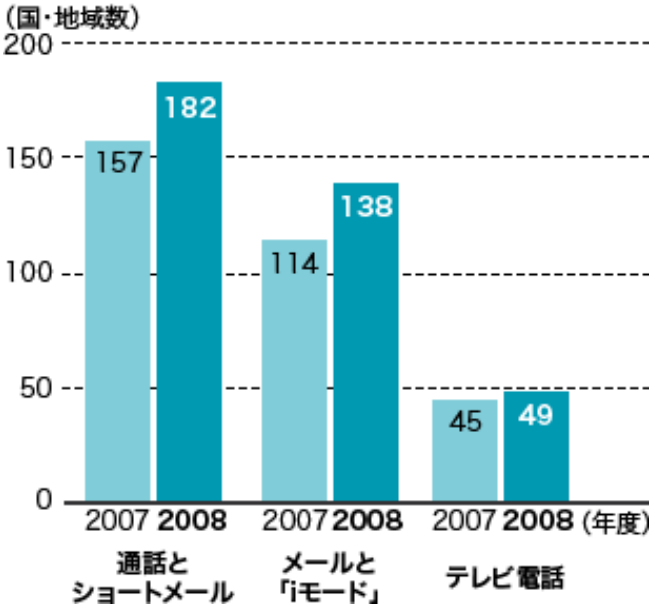
海外の渡航先で携帯電話を使うお客様に向けて「WORLD WING」サービスを拡充

携帯電話が広く普及するなか、海外への渡航時にレンタルではなくご自分の携帯電話を持って行く方が増加しています。ドコモのお客様の場合、2009年3月末時点でその割合は約95%にまで達していることから、海外の通信事業者と提携し、日本国内で使用している携帯電話を海外でもそのままご利用いただける「WORLD WING」サービスのいっそうの充実に取り組んでいます。
2008年度は、海外での無料充電サービスの提供や、24時間通話料無料のコールセンター対応を始めました。今後も利用可能エリアの拡大や「WORLD WING」対応携帯電話の普及を進めるとともに、無料充電サービスの拡大をはじめとする海外でのお客様サポートを拡充させていきます。

「WORLD WING」対応携帯電話契約数の推移



ドコモのサービスを利用可能な国・地域数の推移



富士山をはじめとする山岳地でもサービスエリアを拡大

山岳地においても「FOMA」サービスエリアの拡大に取り組んでいます。
例えば、富士山では登山口である吉田口、須走口、御殿場口、富士宮口から山頂までのエリアで「FOMA」を提供するために基地局やブースター（増幅器）を設置。また、山頂部にも山開きに合わせてブースターを設置しています。
そのほか北アルプス南部の常念岳・槍ヶ岳の山頂でも、登山シーズンを中心に臨時基地局を設置して「FOMA」サービスを提供しています。

「FOMAハイスピード」エリアの人口カバー率が100%に到達

受信時最大7.2Mbps ※1の高速データ通信サービス「FOMAハイスピード」エリアの人口カバー率 ※2が2008年12月、100%に到達しました。
ドコモでは、同サービスを2006年8月に東京23区でスタートさせました。以来、お客様のニーズを踏まえてサービス提供エリアの拡大を積極的に推進。サービス提供開始から約2年4ヶ月で100%となりました。
今後も、お客様の利便性のさらなる向上をめざして、同サービスの提供エリアの拡大に取り組んでいきます。

※1 「FOMAハイスピード」エリアはベストエフォート方式のサービスで、受信時の最大速度は7.2Mbpsですが、通信環境や混雑状況により通信速度が変化する可能性があります。また、7.2Mbpsは技術規格上の最大通信速度であり、実際の通信速度を示すものではありません。

※2 携帯電話などのサービス提供エリアの広がりを示す指標。市町村の役場が所在する地点における通信の可否をもとに算出します。

通信の安定確保

世界最大級のモバイルインターネットサービス、「iモード」の安定提供に注力

世界最大級のモバイルインターネットサービスに成長した「iモード」の心臓部である「iモード」センターを安定的に稼働させるために、システム運用と設備運用の両面からさまざまな対策を講じています。
システム運用面では、通信状況をシステム自ら監視し、システムの処理を複数の機器に分散させ、機器のトラブルが発生した場合は、他の機器に処理を切り替える技術を導入しています。さらに、その状況を有人のオペレーションセンターで24時間365日監視するとともに、故障対応の専門スタッフを「iモード」センターに常駐させ、異常発生時に短時間でサービスを復旧できる体制を確立しています。一方、設備運用面では、「iモード」センターがある施設の制震構造化や機器配置の分散化などの対策を行っています。
「iモード」のトラヒック(通信)量は今後も増大することが予想されることから、システムの更新や機器・設備の増強を引き続き進めていきます。

2つの対策を組み合わせ、大規模イベントなどの開催に対応

大規模なイベントなどによって特定の場所にお客様が集中することで基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生し、携帯電話がつながりにくくなることへの対策として、「基地局の負荷分散対策」と「設備の容量向上対策」を実施しています。
基地局の負荷分散対策は、イベント会場での臨時基地局の設置や、隣接基地局のカバーエリアの調整により、イベント会場で発生する通信を複数の基地局で分散処理する対策です。一方、設備の容量向上対策は、イベント会場をカバーする基地局設備の増設や、設備を制御するソフトウェアの設定変更により、より多くのお客様の利用を可能とする対策です。
集客規模や地理条件などを考慮し、これらの対策を適切に実施することで、大規模イベント開催などのさいにも通信の安定性を確保しています。

災害時への備え

「災害対策の3原則」に基づきネットワークの信頼性の向上に注力

災害発生時に被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめとする多くの人々から強く求められるのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備えて、システムとしての信頼性向上、重要通信の確保、通信サービスの早期復旧を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取り組んでいます。

災害対策の3原則

災害対策の3原則	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	・設備・回線のバックアップ化 ・建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	・基地局と基地局の間の伝送路を複数化 ・機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	・重要な通信を確保する	・防災機関などに災害時優先電話を提供 ・ネットワークの効率的コントロール ・自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	・ハード面の対策を進める ・ソフト面の対策を進める	・移動基地局車や移動電源車の配備 ・被災時の措置マニュアル策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

「iモード」やパソコンで全世界から安否確認ができる「iモード災害用伝言板サービス」を提供

大規模な地震などが発生すると被災地への安否確認などのために通話が集中し、携帯電話がつながりにくい状態となることがあります。
ドコモは、被災地周辺のお客様に「iモード」を使って安否情報を登録していただくことで、そのお客様の安否を知りたいお客様が「iモード」やパソコンで全世界から安否確認ができる「iモード災害用伝言板サービス」を提供しています。あわせて、災害が発生したさいに同サービスを円滑にご利用いただけるよう、「毎月1日」「防災週間（8月30日～9月5日）」「防災とボランティア週間（1月15日～21日）」「正月三が日」に体験利用サービスを実施しています。

移動電源車や衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を推進

災害時の通信の確保と早期復旧に向けた備えとして、基地局の停電に対応する移動電源車を全国の拠点に配備しています。また、衛星回線を使って交換機との通信を確保する衛星エントランス搭載移動基地局車の配備を進めています。

自衛隊と災害時における相互協力協定を締結

2008年9月、災害対策の一環として陸上自衛隊の各方面隊との間で災害時における相互協力協定を締結しました。この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。

災害対策基本法に基づき「防災業務計画」を整備

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために、「防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。

大規模災害に備えた総合防災訓練を実施

大規模災害に備えた総合防災訓練を年1回実施しています。2008年度は、10月17日、茨城県の笠松運動公園に特設会場を設置し、消防や警察、災害救助に関わる機関、電気通信事業者、マスコミなどから158名を招き、社員402名が参加して実施しました。
この訓練は、茨城県沖を震源とするマグニチュード6.8、震度6強の海溝型地震が発生し、無線基地局への商用電源の供給停止、NTT伝送路の切断が多数発生して、茨城県内の各所で携帯電話が使用できなくなったという想定で実施。会場内に現地災害対策本部を設置し、衛星エントランス搭載移動基地局車を含む移動基地局車6台と移動電源車4台による被災基地局の救済、ヘリコプターによる緊急物資の輸送、自治体などへの携帯電話の貸出手配など、通信インフラの復旧訓練を行いました。
さらに、初動体制確立、情報伝達、伝送路救済措置などの本社情報伝達訓練も実施しました。
特設会場には基地局復旧のために移動基地局車（衛星エントランス搭載移動基地局車を含む）と移動電源車が搬入され、応急復旧班によって次々とアンテナが立てられるなど、迅速に対応がなされ終了しました。

「危機管理産業展2008」に出展

危機管理産業展での出展の様子

2008年10月、危機管理に関する総合展示会「危機管理産業展2008」が東京ビッグサイトで開催されました。国内外の危機管理に関する製品・技術・サービスを幅広く紹介するもので、期間中約58,000人が来場しました。
ドコモは、「いつも安心・安全を～NTTグループの危機管理・防災ソリューション～」というテーマでNTTグループ各社とともに出展。携帯電話向け情報連絡サービス「emergecast（エマージキャスト）」や、衛星・無線LANネットワークシステム「デュプレスター」、緊急速報「エリアメール」、「iモード災害用伝言板サービス」（NTT東日本グループが提供している災害用伝言ダイヤル「171」、災害用ブロードバンド伝言板「web171」との共同出展）など、災害対策に貢献するソリューションやサービスを紹介しました。

【TOPICS】「岩手・宮城内陸地震」「岩手県沿岸北部の地震」での通信確保の取組み

移動電源車

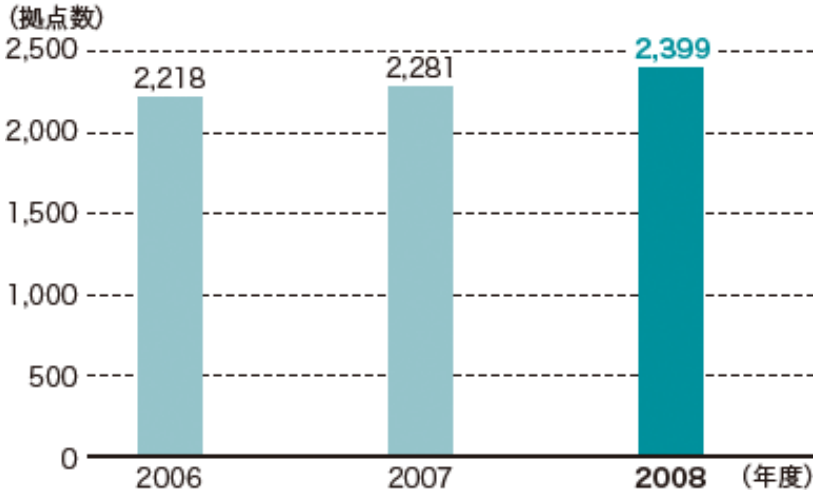
2008年6月14日に発生した「岩手・宮城内陸地震」において、被災地の通信手段を確保すべく、さまざまな対策を実施しました。
具体的には音声通話のネットワークと「iモード」などのネットワークを分けて制御することで、トラヒック（通信）量の増大による音声通話の障害を防ぎ重要通信の確保に努める一方、多くの方の「iモード」などのご利用に対応しました。また、移動電源車などを利用し、停電による影響を受けた基地局の早期復旧に取り組みました。
さらに、各自治体の災害対策本部や陸上自衛隊の災害復旧活動を支援するために、携帯電話を貸し出したほか、各避難所に無料で使える携帯電話や充電器を設置。あわせて被災地域の方々の安否状態などの確認手段として、「iモード災害用伝言板サービス」を提供しました。
また、7月24日に発生した「岩手県沿岸北部の地震」においても、各自治体の災害対策本部や陸上自衛隊への携帯電話の貸出や、「iモード災害用伝言板サービス」の提供を行いました。

製品品質の保証

設計から販売後まですべての過程で製品の安全性に配慮

携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。
メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示するとともに、製品の開発時に安全性試験を実施し、製品の発売までに安全性を確認しています。
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預りするさいにも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、代表取締役副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催。不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を迅速に決定しています。

故障受付拠点数の推移



標準的な品質管理フロー(機種ごと)

プロセス	作業内容	主管部
設計(ガイドラインの策定)	●携帯電話の安全性に関わる基準を作成	移動機開発部など
試作機の品質検査	●有害物質を使用していないかの確認 ●携帯電話ハードウェアの性能確認 ●携帯電話が異常発熱していないかの確認 ●電池パックの安全性チェック	
導入の判定	●開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認	端末サービス部、販売関連部署など
量産機の品質検査	●仕様書をもとに携帯電話の検査を実施	資材部
発売		
アフターサービス	●故障受付対応、品質管理	端末サービス部など

自動更新機能などで携帯電話のソフトウェア不具合に対応

携帯電話のソフトウェアに不具合があった場合には、不具合を改善したソフトウェアを公開し、お客様にアップデート（更新）をお願いしています。これにより、お客様のご来店は不要となります。
さらに2007年に発売した「905iシリーズ」以降の機種には、自動更新機能を搭載。お客様自身で操作をすることなくソフトウェアを自動的に最新版にアップデートし、常に正常なソフトウェアをご利用いただけるようにしています。

研修や資格認定制度で、故障受付業務を担当するスタッフのレベルを向上

携帯電話などの故障修理依頼に適切に対応するために、故障受付業務を担当するドコモショップのスタッフを対象に、故障原因の特定から機能回復までのプロセスや、ドコモのアフターサービスの知識やスキルの習得を目的とした研修を実施しています。さらに、それらのレベルが一定以上のスタッフを社内資格で認定し、故障受付業務を担当するスタッフのスキル向上に取り組んでいます。
また、そうしたスタッフを指導するリーダーを育成するために、高度な知識やスキルをもつスタッフ向けの研修制度と指導員としての資格認定制度も用意しています。

一部携帯電話の販売停止について

2009年2月20日に発売した「docomo PRO series BlackBerry Bold」、5月19日に発売した「docomo PRIME series N-06A」「同P-07A」、6月20日に発売した「docomo PRO series T-01A」について、搭載したソフトウェアの一部に不具合があることが発売後に判明したため、販売を一時停止いたしました。お客様にご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
不具合の発見直後からその原因究明と改善を実施いたしました。今後こうした事態の再発防止に向けソフトウェアの品質管理をあらためて徹底してまいります。

電波の安全性への配慮

「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波防護に関する講演会

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。なかでも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて国の「電波防護指針」や法規制が策定されています。ドコモは、同指針や法規制を順守して基地局を運用するとともに、携帯電話が発する電波についても指針値を下回っていることを確認しています。
また、社員が電波防護に関する法規制の動向や国内外の最新の研究成果などを把握できるよう、社内外の専門家による講演会を定期的に実施しています。2008年度も「疫学の手法を用いた電波のばく露による発がん性評価」など多様なテーマで計18回開催しました。

業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモは、WHO（世界保健機関）や総務省の研究奨励を受けて、電波が人体に与える影響についての研究に取り組んでいます。2002年からは、KDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への影響を調べる実験を実施。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。
これは、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性をあらためて示すことができました。
今後も携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、国内外の研究動向を注視するとともに、（社）電波産業会電磁環境委員会の調査・研究活動などに積極的に参画していきます。

参照ウェブサイト：報道発表資料 電波の生体への影響を調べるための共同検討における実験結果のご報告

特集：子どもの安全確保

携帯電話にまつわるトラブルから子どもたちを守っていくために さまざまな活動を継続しています。

「ケータイ安全教室」の様子

※画面はイメージです。

「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」を充実・強化

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために「アクセス制限サービス（フィルタリングサービス）」を2003年から提供しています。
2009年1月にサービス内容を拡充し、サイトへのアクセスを24時間制限する「Web制限」、アクセス制限の対象となるサイトやカテゴリの一部について、お客様の設定により個別に閲覧可否を変更することができる「アクセス制限カスタマイズ」の提供を開始しました。
これにより、従来の「キッズ iモードフィルタ」「iモードフィルタ」「時間制限」も含めて、よりさまざまなお客様のご利用意向に対応し、安心で安全な携帯電話の利用環境づくりに取り組んでいます。

「アクセス制限サービス」のメニュー	
アクセスするサイトを制限する2つのメニュー	
キッズ iモードフィルタ	グラビアサイトやコミュニティサイトを除いた「iモードメニュー」サイトのみアクセス可能
iモードフィルタ	出会い系サイトや違法サイト、コミュニティサイトなどを除いた一般サイトにもアクセス可能
アクセスする時間帯を制限する2つのメニュー	
Web制限（24時間）【NEW】	サイトへのアクセスを24時間制限
時間制限（夜間）	サイトへのアクセスを午後10時～翌朝6時まで制限
追加メニュー	
アクセス制限カスタマイズ【NEW】	アクセス制限されるサイトやカテゴリの一部についてお客様が制限を変更することが可能

認知度向上と普及促進の取組み

2005年に総務省が実施した調査によると、フィルタリングサービスに対する認知率は約40% ※1という低い結果でした。この認知率を高めるために、ドコモでは、請求書の同封物、携帯電話カタログなどを通じて周知活動に注力。
その結果、ドコモのお客様のフィルタリングサービスの認知率は、2008年2月時点で約90% ※2へと向上し、現在もその水準を維持しています。
一方、普及促進の取組みとして、総務省からの要請を受け、2008年8月からは、新規に契約する未成年のお客様については親権者から不要などの申告があった場合を除き、「iモードフィルタ」を設定することとしました。また、すでに契約されている18歳未満のお客様についても、2009年1月より、親権者から不要などの申告がなければ「iモードフィルタ」を自動設定することとしました。
さらに、2009年4月には「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が施行され、未成年の方が「iモード」を利用する場合、原則として「アクセス制限サービス」をお申込みいただいています。これにともない、お客様に対するご案内をより徹底し、さらなる普及促進に取り組んでいます。

※1 2005年度電気通信サービスモニターに対する第2回アンケート調査です。
※2 2008年2月「ドコモプレミアアンケート」の結果です。

「ケータイ安全教室」をはじめとした啓発活動

「ケータイ安全教室」用映像教材

子どもたちが携帯電話を使うさいのマナーやトラブルへの対処方法について啓発する「ケータイ安全教室」を2004年から実施しています。2009年3月末までに全国で約9,200回実施し、約149万人が受講しており、受講者数は年々増加しています。「ケータイ安全教室」の取組みについては、警視庁成城警察署長（11月）、北海道知事（12月）、徳島県教育委員会（3月）から、それぞれ感謝状をいただきました。また、2008年度に使用していた小学生向けアニメーション教材は（財）消費者教育支援センターの「第6回消費者教育教材資料表彰」の優秀賞を受賞しました。
さらに2008年度は11月に、フランスのパリ日本人学校で小学生を対象に「ケータイ安全教室」を実施し、帰国時に安全かつ適切に携帯電話を使えるよう啓発を行いました。
このほか、先生自らが子どもたちへ携帯電話の安心・安全な使い方を伝えていただくための補助ツールとして「ケータイ安全教室」の講義内容をもとにした映像教材（DVDなど）を新たに作成し、希望される学校や地域の団体などに約6,100枚を無料で配布しました。
なお、2009年4月からは、振り込め詐欺対策などを盛り込んだシニア向けの「ケータイ安全教室」を新たに開始しています。

「ケータイ安全教室」の内容	
対象者	主な内容・特徴
小学生	携帯電話の安心・安全な使い方、使用の基本的なルールやマナーについてアニメーションを使用して説明
中学生・高校生	携帯電話の安心・安全な使い方、使用のルールやマナーを被害者と加害者になる立場のそれぞれの視点から、再現ドラマを織り交ぜながら具体的な事例を用いて説明
保護者・教員	「子どもを守る」という観点に立ち、保護者や教員の指導ポイントを紹介

社外の方の声

社会全体の情報モラルの向上に貢献してくれることを期待しています

生徒達が携帯電話やインターネットを利用する機会は社会や大人たちの想像をはるかに超え、彼らの生活習慣や友人関係に多大な影響を与えています。特定の生徒への誹謗・中傷が日常的に行なわれたり、「ネットいじめ」が今や社会問題になっています。本校では5年前から中高とも1年生を対象に「ケータイ安全教室」を実施しています。NTTドコモの「ケータイ安全教室」は新入生を迎えた時期、生活指導の大きな柱になっています。今後とも保護者への啓発や、教職員の指導力の向上のためサポートを期待し、情報モラル教育の充実が社会全体で図られることを願っています。

城西大学附属 城西中学・高等学校 校長　東谷 仁 様

社員の声

身近な事例や対処方法の紹介を採り入れてわかりやすい情報提供に努めています

渋谷支店内の「ケータイ安全教室プロジェクト」のメンバーとして活動しています。最近、当支店管内の小中学校でも携帯電話をもつ生徒さんが増えて、未然にトラブルを防ぐための知識を提供するだけではなく、身近な事例や対処方法の紹介を採り入れた教室を実施する必要性を感じています。今後は、保護者や地域の方々にも安全教室への参加を呼び掛けて、携帯電話を安心して使っていただけるようさまざまな情報を提供していきたいと思います。

渋谷支店 営業部　木庭 暁子

子どもたちへの影響配慮

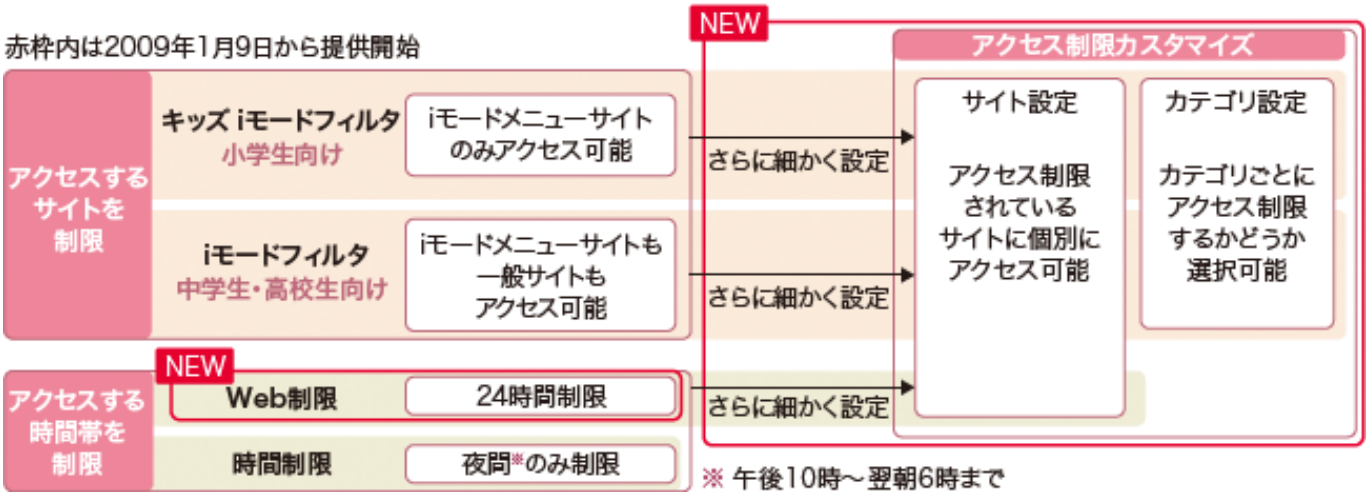
携帯電話利用にまつわる危険・トラブルから子どもたちを守る取組みに注力

日本国内の携帯電話の契約数は、2009年3月末現在、約1億750万台となっており、ほぼ1人に1台普及している状況です。携帯電話をもつ子どもも増え、いつでも家族と連絡を取り合えることが子どもたちの利便性や安全の大きな力となっている反面、有害な情報にふれたり、トラブルに巻き込まれたりするケースも増えています。
そこでドコモは、携帯電話の利用にまつわる安心と不安について広くご意見を聞き、安全な携帯電話利用の啓発活動や子どもを危険から守るサービスの改善を目的とし、子どもをもつ方や学生などを対象としたアンケート調査を定期的に行っています。
2008年度も、その結果などを踏まえて、「ケータイ安全教室」の開催や「アクセス制限サービス」の機能拡充、自治体や警察との連携強化を積極的に進めています。

子どもの携帯電話利用についての不安に応えるホットラインを運営

子どもの携帯電話利用に関するトラブルや、利用マナー、適切な料金プランなどのお問い合わせに対応する「ドコモあんしんホットライン」を運営しています。2008年度は、「アクセス制限サービス」や「イマドコサーチ」などについて約60,000件のお問い合わせをいただきました。
そうしたお問い合わせのなかで、「アクセス制限したら、見たいサイトも見られなくなった」「メールは利用させたいが、サイトアクセスは利用させたくない」という声が多く寄せられたことから、2009年1月からアクセス制限の対象となるサイトやカテゴリの一部について、お客様が個別に閲覧可否を変更できる「アクセス制限カスタマイズ」と、サイトへのアクセスを24時間制限する「Web制限」の提供を開始しました。

「アクセス制限サービス」の機能拡充内容



登下校時のトラブルから子どもを守る「こども110番の店」の取組みを推進

近年、子どもたちが学校の登下校時などにトラブルに巻き込まれる事件が多発し、社会問題となっています。
そこでドコモでは、全国約2,000店のドコモショップをトラブルに巻き込まれそうになった時に駆け込み、助けを求めることができる「こども110番の店」として子どもたちを犯罪から守る取組みを進めています。
「こども110番の店」ではそれぞれ、「一時保護」「警察や学校への通報」など、自治体の「こども110番」に関する運用ルールなどに準じて具体的な対応を定め、子どもたちの保護に努めています。

「e-ネットキャラバン」の趣旨に賛同し、社員を講演会の講師として派遣

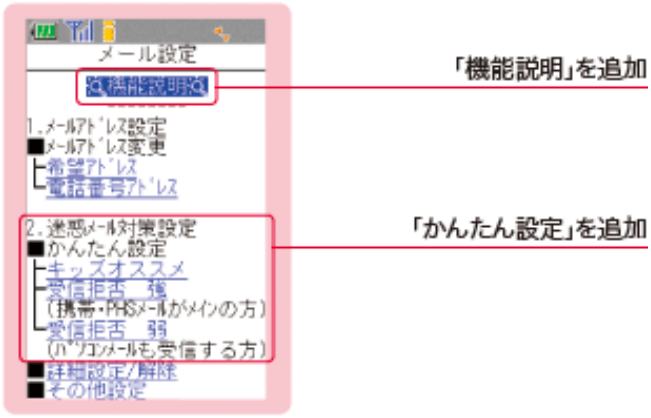
総務省や文部科学省、電気通信事業者団体などが主催する「e-ネットキャラバン」の趣旨に賛同し、NTTグループ各社とともに活動に参加しています。
「e-ネットキャラバン」は、コンピュータウィルス、迷惑メール、個人情報漏えい、架空請求詐欺など、インターネットにまつわるトラブルから子どもたちを守るために、主に子どもの保護者や教職員を対象とした安全なインターネット利用についての講演などを実施しています。ドコモは携帯電話の安心・安全な利用をテーマとした講演会に社員を講師として派遣しています。

迷惑メール・迷惑電話への対応

迷惑メールの撲滅に向けて対策機能の強化を継続

お客様に「iモードメール」を安心してご利用いただくために、「迷惑メールを送信させない」「メールアドレス収集目的の宛先不明メールをブロックする」「迷惑メールを受け取らない設定機能を提供する」という方針のもと、迷惑メール対策機能の強化に継続的に取り組んでいます。
2008年度は、そうした機能をより簡単にご利用いただけるよう、メール設定画面の構成を改善しました。

改善後のメール設定画面



着信履歴を残すことなく電話を終了させる「迷惑電話ストップサービス」を提供

迷惑電話やいたずら電話への対策として、「迷惑電話ストップサービス」を提供しています。
同サービスは、あらかじめ登録した電話番号から発信があると、発信者にガイダンスを流し、お客様の携帯電話に着信履歴を残すことなく自動的に電話を終了させるサービスです。

マナーへの配慮

携帯電話の利用を控えたいお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

携帯電話の利用を控えたい公共の場所でのマナー対策や自動車などを運転中の安全対策として携帯電話に「公共モード（ドライブモード）」機能を搭載するとともに、携帯電話の使用を禁じられている場所で電源を切らなければならない場合にご利用いただけるネットワークサービスとして「公共モード（電源OFF）」機能を用意しています。
「公共モード（ドライブモード）」は、発信者にガイダンスを流して通話を終了するもので、お客様の携帯電話の着信動作（着信音、振動、発光など）もありません。また、「公共モード（電源OFF）」は、電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいるさいにご利用いただくサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

携帯電話に関するマナーやルールを楽しく学べる「ドコモ モバイルひろば for kids」の運営

携帯電話を使用するさいに必要なマナーやルール、携帯電話のつながる仕組みや歴史、未来などを学べる子ども向けウェブサイト「ドコモ モバイルひろば for kids」を運営しています。
このウェブサイトでは夏休みや冬休み期間中に特集企画を設けており、2008年度は、携帯電話に関する自由研究をサポートする「課題シート」を掲載しました。また、2009年1月からは、携帯電話のマナーなどをクイズやゲームで学べるマンガ形式のデジタルブック「ケータイなぞとき探偵団」を追加しました。
今後も、社会情勢の変化を踏まえたコンテンツの提供を検討していきます。

参照ウェブサイト：ドコモ モバイルひろば for kids

不正利用の防止

行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を強化

振り込め詐欺の被害が増加し、大きな社会問題となっていることを受けて、2008年度、不正契約された携帯電話・PHSを用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しました。

2008年度に実施した振り込め詐欺防止対策

受付審査の強化

- 個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
- 警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。

警察への情報提供

- お客様に事前に説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。

遠隔操作で「おサイフケータイ」のセキュリティを確保

現金での決済機能やクレジットカードの機能などを携帯電話に組み込んだICカードに搭載できる「おサイフケータイ」は、セキュリティ対策が不可欠です。
紛失・破損や盗難に遭った場合には、ドコモに連絡をいただくことで、遠隔操作でおサイフ機能を含む携帯電話のすべての機能をロックするサービスを用意しています。また、普段はICカードにロックをかけておき、必要な時だけ解除するという使い方も有効なセキュリティ対策となることから、下記で紹介しています。なお、その具体的な設定方法は、取扱説明書でご案内しています。

参照ウェブサイト：セキュリティについて

情報セキュリティの確保

システムセキュリティの強化と研修で個人情報漏えいの防止を徹底

5,500万の個人・法人のお客様情報をお預かりする会社として、情報漏えい防止のためのセキュリティ対策にはとくに力を入れています。
お客様情報を管理するシステムは、使用できる社員を最少限とし、担当者ごとに取り扱える情報を制限しています。その上で、システムを利用するさいは都度生体認証 [1]を必須とし、利用履歴のチェックも定期的に実施しています。
さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしています。
そうした対策とともに、社員の個人情報保護に対する意識の向上を図るために、2008年度も派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修を実施しました。
あわせて、ドコモショップに対する取組みとして、情報管理が適切になされているかの確認を毎月行っています。

1 指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうか確認する仕組みです。パスワードに比べ、原理的になりすましにくい認証方式です。

子どもの安全を守る製品・サービスの開発

国内最大級のショッピングセンターで「迷子探しサービス」の提供を開始

「迷子探しサービス」の
ログイン画面イメージ

2009年2月から、埼玉県越谷市にある国内最大級のエコ・ショッピングセンター「イオンレイクタウン」で、子どもの居場所が検索できる「迷子探しサービス」を開始しました。
このサービスは、屋内基地局設備IMCS ※1と子どもにあらかじめ貸し出した迷子探しキット（位置情報端末）によって、保護者が「iモード」などのインターネット接続サービスを利用して、子どもがいるエリア・階数を確認できるサービスです。さらに、ショッピングセンターの従業員が迷子を発見した場合には、キット貸出時に登録したIDをもとに、保護者を判別してお呼び出しすることもできます。インターネットに接続でき、Flash® ※2を表示できる携帯電話があればご利用いただけることから、子どもを連れて安心して買い物をしたいというお客様が気軽にご利用になれるサービスとして期待されています。

※1 高層ビルや地下街など携帯電話が使いづらい場所での通話を可能にするシステムです。

※2 主に画像や動画、音声などの制作に使われるソフトウェアや、それによってつくられたコンテンツの総称です。

学校・学習塾向けのASPサービス「こどモニタ」を開発

「こどモニタ」アプリの画面イメージ

学校の登下校時などにおける子どもたちの安全を守るために、学校・学習塾向けのASP ※3サービス「こどモニタ」を開発し、2009年4月から提供を開始しました。
同サービスは、子どもが登下校時に携帯電話を操作することで、登下校したことを保護者にメールで通知できる「登下校通知機能」、子どもが任意の場所で携帯電話を操作することで、保護者に居場所をメールで通知できる「位置通知機能」、学校からの連絡事項を保護者や生徒にメールで配信できる「学校連絡機能」などを用意。子どもを見守る学校・学習塾の教師や保護者に安心を提供しています。

※3 Application Service Providerの略。アプリケーションソフトをインターネットを介したサービスとして提供する事業者のことです。

“防犯ブザー”“通話”“GPS”に限定した初期設定で親子の安心に役立つ「キッズケータイ F-05A」を発売

子どもたちの安全を守るために、「キッズケータイ」の機能改善などに継続して取り組んでいます。
例えば、2009年2月に発売した「キッズケータイ F-05A」では、使用できる機能を防犯ブザー、通話、GPSに限定した初期設定としています。子どもの成長に合わせて、カメラやメール、「iモード」など、使いたい機能を個別に設定することができます。
また、電話帳に登録していない相手への発信やメール送信をできなくする「ダイヤル発信制限機能」のほか、子どもに設定を変えさせないための保護者用暗証番号が設定できる「キッズモード」、画面に従って操作するだけで、防犯ブザーや、通話やメールの利用制限、「iモード」や「iアプリ」、カメラ機能の制限などをまとめて設定できる「あんしんセットメニュー」を搭載するなど、安心につながるさまざまな工夫を施しています。

社会の持続的発展に貢献するサービスの提供

医療・環境・金融の分野で新しい仕組みの構築に注力

医療・健康、環境・エコロジー、安心・安全といった、社会が持続的に発展していく上での課題解決に携帯電話を通じて貢献するための「ソーシャルサポートサービス」の実現をめざしています。
具体的には、モバイルの貢献が大きく、ビジネス的に親和性が高い医療・健康、環境・エコロジー、金融・決済、安心・安全、教育の5つの分野において、情報流通を効率化するソーシャルプラットフォームを構築していきます。2009年度は医療・健康分野において、モバイルを活用したパーソナルな医療情報の配信基盤の構築を進めるほか、環境・エコロジー分野ではセンシング技術とモバイルの融合による情報基盤の構築、また、金融・決済分野ではサービスの多様化に注力していきます。

将来を見据えた研究開発

より豊かなモバイルコミュニケーションの実現をめざし、研究開発活動を推進

最新のモバイル技術を活用した携帯電話や携帯情報端末は、社会の発展に大きく貢献する仕組みであり、それらが社会において果たす役割は計り知れません。ドコモは、「FOMA」が採用している第3世代携帯電話の通信方式W-CDMAの開発や、パケット通信網の構築による「iモード」サービスの開発に代表されるように、より豊かなモバイルコミュニケーションの実現をめざして、さまざまな研究開発活動を積極的に推進し、その成果を発信し続けています。
2008年度は、7月に開催された「ワイヤレスジャパン2008」で、次世代の高速通信規格LTEに関する技術や、「インテリジェント電池パック ※1」などの電池に関する安全性を向上させる技術などを紹介。また、9月～10月に開催された「CEATEC JAPAN 2008」においても、LTEをはじめ、「プロジェクターケータイ ※2」などの将来技術に関する出展を行いました。

※1 電池故障診断、電池劣化診断、電池残量計測、製造日時などの各種情報管理機能を組み込んだ電池パックです。
※2 プロジェクター機能を搭載した携帯電話です。

携帯電話の「光と影」をテーマにした調査・研究に注力

ドコモが運営している「モバイル社会研究所」では、自由で独立した立場から携帯電話の普及がもたらす光と影の両面について解明することを目的に、モバイルコミュニケーションの社会的・文化的影響を調査・研究し、その成果を国内外に発信しています。

「モバイル社会研究所」の2008年度の主な調査・研究活動

子どものケータイ利用調査―5ヶ国比較―

日本、韓国、中国、インド、メキシコの9歳～18歳までの6,000人以上の子どもたちとその親を対象にアンケートを実施し、携帯電話の利用実態や普及要因について調査。

携帯電話リサイクルの調査

使用済み携帯電話のリサイクルを促進することを目的に、回収スキーム設計を行ったほか、中国の研究者とも連携し、リユースに関する国際循環システムの構築に向けた課題をさまざまな角度から考察。

四川大地震の携帯電話事情調査

中国・四川大地震時における携帯電話サービスの利用実態、携帯電話を利用した救助活動や情報伝達の状況、通信インフラの被害状況などを把握するため、現地調査を実施。さらに日中の社会システムや、通信技術の発展状況、災害救済の対応などを比較検証。

コラボレーションの活性化に向けた研究

ICT（情報通信技術）を活用した経営で評価の高い企業を事例に社員のコラボレーションの活性化に向けたコミュニケーションのあり方について研究。

参照ウェブサイト：モバイル社会研究所 調査・研究 2008

【ステークホルダーとの対話】「モバイル社会シンポジウム2009」を開催

専門家によるパネルセッション

「モバイル社会研究所」は、調査・研究成果を発表するシンポジウムを毎年開催しています。2009年3月に行われた「モバイル社会シンポジウム2009」には約150名が来場。調査・研究発表のほか、「次代に向けた課題解決のメディア設計」をテーマに子どもとメディアの関係に詳しい専門家を交えたパネルセッションも行いました。メディアが進化する過程で子どもをどのように受け入れていけばよいかなど、さまざまな意見が出され、活発な議論となりました。

特集：携帯電話のリサイクル推進

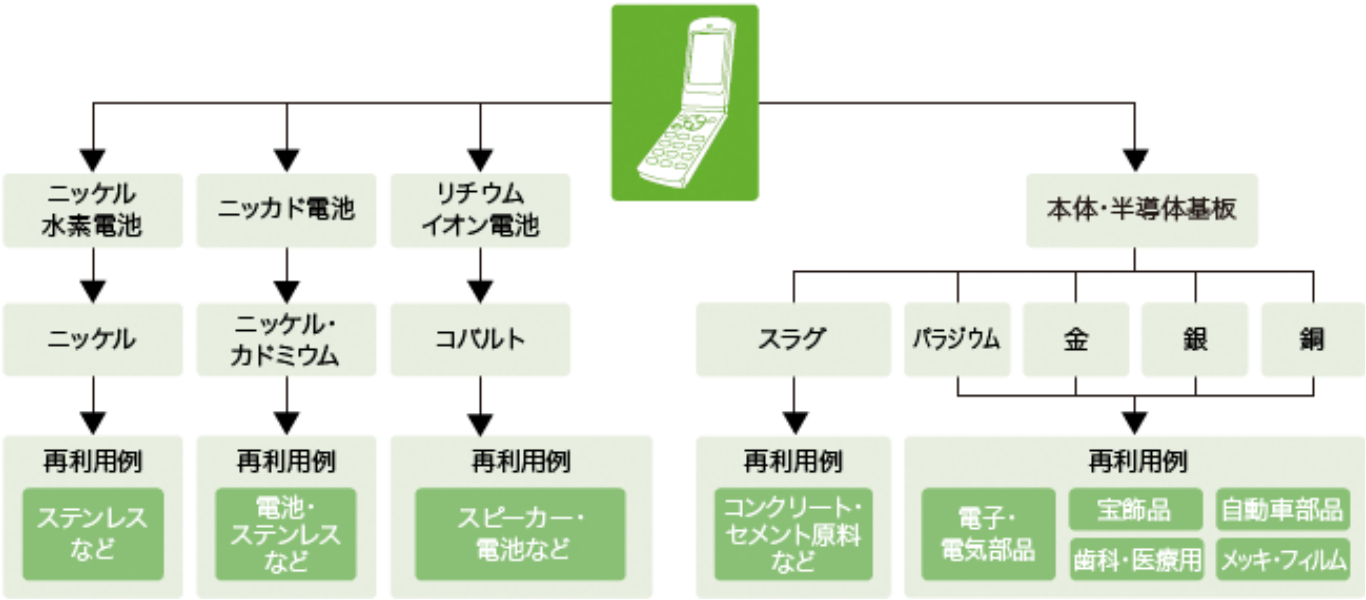
携帯電話のリサイクルを推進することで、貴重な資源の有効活用と環境負荷低減に取り組んでいます。

回収ボックス

貴重な資源を有効活用するために

ドコモは、1998年から使用済み携帯電話の回収とリサイクルに取り組んでいます。2001年には、（社）電気通信事業者協会と連携し、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築。お客様のご理解とご協力のもと、2008年度は約344万台、累計で約6,878万台を回収しました。
回収した携帯電話は、リサイクル処理を行い、貴重な資源である金、銀、銅、パラジウムなどを再生しています。また、リサイクル工程から生じる残りかすはセメント原料として、プラスチックについては補助燃料や再生プラスチックとして活用されています。さらに、リサイクルによる売却代金の一部を活用して海外での植林活動などの環境保全活動を行っています。

携帯電話から再生される工業原料とその用途



安心して回収にご協力いただくために

専用工具を使った携帯電話の破砕

お客様に安心して回収にご協力いただけるよう、ドコモショップの窓口では、専用工具を使ってお客様の目の前で携帯電話を破砕するなど、個人情報保護を徹底しています。
なお、「電話帳お預かりサービス」をはじめ、「ドコモケータイdatalink」、バックアップ専用端末の「DOCOPY(ドコピー)」などをご利用いただき、お客様に合った方法で大切な情報を保存していただけます。

回収に関する周知活動を強化

回収PRステッカー

リサイクルご案内シート

使用済み携帯電話のリサイクルをいっそう推進していくために、ドコモでは回収に関する周知活動に力を入れています。2008年度は、ドコモショップの窓口に「回収PRステッカー」を掲示し、「リサイクルご案内シート」によるお客様への周知・PR活動に努めました。
また、一部地域のドコモショップやイベントでは、映像ツールを使ってお客様に携帯電話リサイクルの必要性をPRしています。さらに、ドコモショップスタッフの意識向上を目的に、研修用DVDを配布しているほか、新人スタッフ向け研修には携帯電話のリサイクルに関する内容を盛り込んでいます。
ドコモでは、こうした取組みの成果を把握し、今後の改善につなげていくために、「プレミアアンケート ※1」で使用済み携帯電話の回収状況や認知度について定期的に調査しており、2008年度の調査で認知度は74.9%となりました。今後もお客様のご協力のもと、携帯電話のリサイクルを積極的に推進していきます。

※1 ドコモの製品やサービスの改善・向上に役立てるため、お客様にご意見やご要望をお伺いしている調査です。

ドコモショップスタッフの声

「ケータイリサイクル」をご紹介して地球環境保全に貢献していきます

エコ活動に対するお客様の認知度が上がり、日々携帯電話の回収にご協力頂いております。お客様から回収された携帯電話がリサイクルされているという事で、環境問題への取組みに協力でき、とてもうれしく思います。私も、限りある資源を無駄にせず日々の暮らしのなかで効率的に活用していきたいです。今後も、より多くのお客様に「ケータイリサイクル」について知っていただくため、不要になった携帯電話のリサイクル方法についてわかりやすくご説明することで、地球環境保全に貢献していきたいと考えています。

ドコモショップ八重洲店　嶋村 容子さん

社員の声

お客様の認知度向上に向けてドコモショップでのご案内を強化しています

携帯電話のリサイクルにはお客様のご協力が欠かせないことから、2008年度は、そのための取組みに注力しました。とくにお客様との接点となるドコモショップでの説明が重要と考え、専用ツールやPRステッカーを配備したほか、リサイクル映像の配信を一部のドコモショップで始めました。近年の社会動向として、携帯電話のリサイクルがますます注目されるなか、より多くのお客様にご協力いただけるよう、今後も積極的に取り組んでいきます。

社会環境推進部 環境担当　大倉 さとみ

基本理念

「ドコモ地球環境憲章」の3つの柱に基づいて環境保全活動を推進

「環境に配慮した事業の実践」「環境マネジメントの強化」「環境コミュニケーションの推進」の3つの柱からなる「ドコモ地球環境憲章」に沿って、地球環境の保全に貢献するための取組みを進めています。

ドコモ地球環境憲章（基本理念・基本方針）

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉え、自らの事業活動における環境負荷を低減します。また、ケータイを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客様とともに社会全体の環境保全に貢献します。

環境に配慮した事業の実践

- モバイルマルチメディアの提供を通して、積極的に環境に配慮した事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進（リデュース、リユース、リサイクル）による省資源を推進します。

環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

環境コミュニケーションの推進

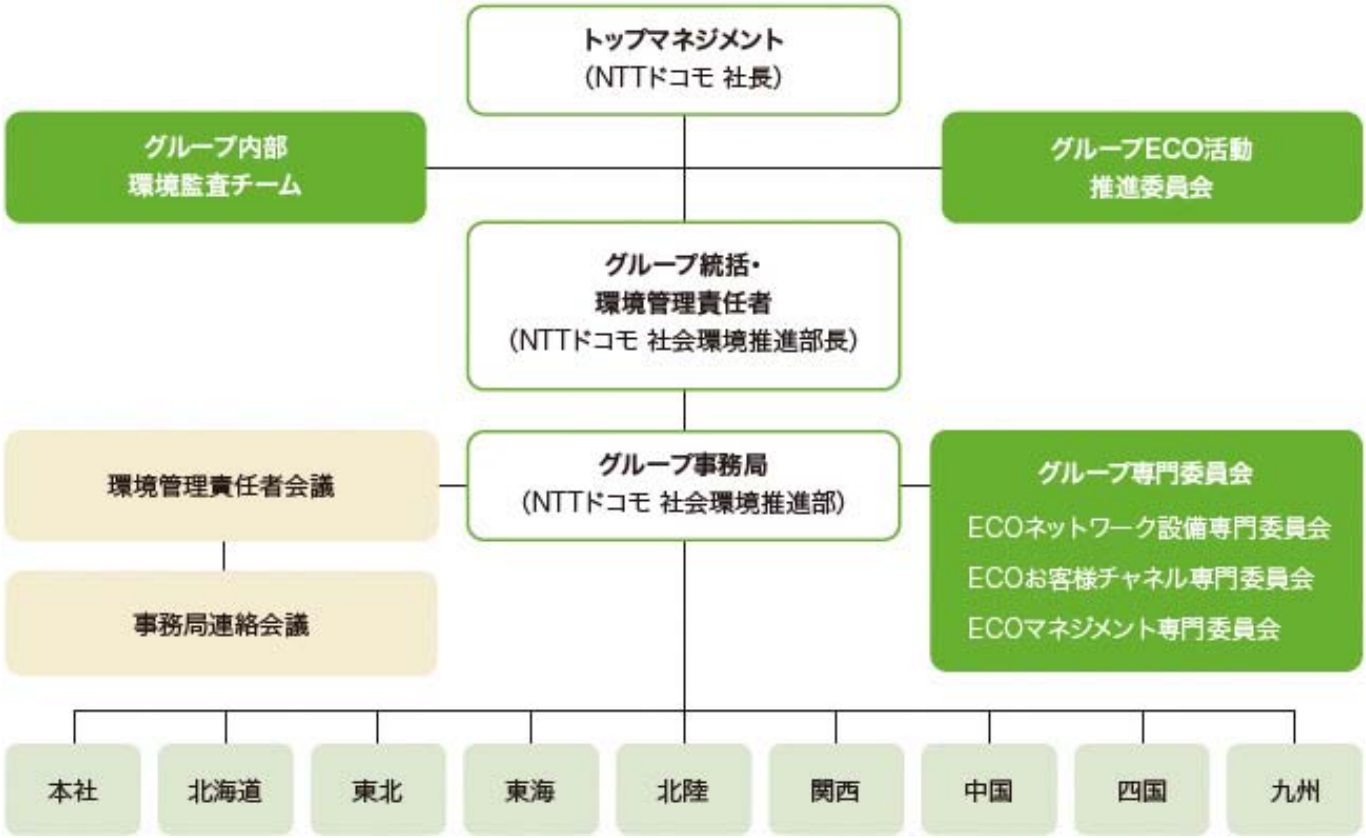
- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境活動を推進します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

環境マネジメントシステム

EMSを統合し、グループ全体で環境保全活動を効率的に推進

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、グループ各社が独自に構築していたEMS（環境マネジメントシステム）を2007年に統合し、環境目標もグループで統一。2008年1月には、EMSに関する国際規格ISO14001の統合認証を取得しました。
EMS推進体制としては、EMSに関する最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「グループECO活動推進委員会」のほか、グループ共通の環境目標の設定を担う「グループ専門委員会」、EMSの実務管理を担う「環境管理責任者会議」などを設置しています。

環境マネジメント推進体制



主な組織の位置づけ

- グループECO活動推進委員会：グループのEMSに関する最高意思決定機関。
- グループ専門委員会：グループECO活動推進委員会の諮問機関。
- 環境管理責任者会議：各地域の環境管理責任者で構成されるグループECO活動推進委員会の諮問機関。
- グループ内部環境監査チーム：グループ各社の事務局を中心として構成された内部環境監査チーム。監査プログラムに従い、監査を実施。

環境負荷の低減に向けて独自のガイドラインを策定・運用

「製品の調達」「研究開発」「建物の建設と運用」の3項目についてドコモ独自のガイドラインを策定し、環境負荷の低減に取り組んでいます。

ガイドラインの主な内容

グリーン調達ガイドライン

環境に配慮した製品の調達に関する指針を規定。

グリーンR&Dガイドライン

製品やシステムなどの研究開発における環境負荷の低減に向けた指針を規定。

建物グリーン設計ガイドライン

建物の建設・運用におけるエネルギー消費や廃棄物の抑制に向けた指針を規定。

公正かつ厳正なグループ環境監査を実施し、EMSを継続的に改善

EMSを適切に運用していくために、環境監査員を養成し、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。
2008年度は、10月～11月にかけてグループ28社で監査を実施しました。

豊富な研修プログラムを用意し、役職と業務に応じた環境教育を実施

社員が自主的に環境活動に取り組み、またそれを事業活動にも活かせるよう、役職と業務に応じた環境教育を行っています。
環境教育では、社員が知識の蓄積や意識向上を図れるよう、専門的な研修プログラムを数多く用意しており、今後もさらに充実させていく予定です。

受講者数一覧（2008年度）（単位：名）

研修名	受講者数
環境一般研修	44,120
エコマネージャー・エコスタッフ研修	2,189
環境法規制順守評価研修	677
統合EMS内部環境監査員実践研修	278
統合EMS内部環境監査員養成研修	242

環境法規制の順守

法改正への迅速な対応をめざし、NTTグループのワーキンググループに参加

エネルギーの使用の合理化に関する法律（以下、省エネ法）や大気汚染防止法、廃棄物の処理および清掃に関する法律など、環境関連の法規制を順守するため、各種の法令や条例に適合するよう監視測定項目を定め、定期的に測定を実施しています。
2009年4月に地球温暖化対策の推進に関する法律と省エネ法が改正され、2010年4月以降はエネルギー使用量を従来の工場・事業所ごとではなく企業全体で管理することが義務づけられるなど、企業にはさらなるエネルギー管理や省エネ対策の強化が求められます。そのためドコモでは、2009年6月にNTTグループが設置したワーキンググループに参加し、そこでの討議内容などを社内で共有するなど、法改正への対応を進めています。

PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

廃棄物処理法などの規定に基づき、廃棄物の適正処理を推進しています。
PCBについては、ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法に従い、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。

グリーン調達の推進

サプライヤーとの連携のもとでグリーン調達を推進

サプライヤーの理解と協力のもと、グリーン調達を推進しており、安全で環境に配慮した製品を積極的に調達しています。
また、新規調達品について環境影響評価を実施するとともに、サプライヤーに対してRoHS指令※1への準拠などを要請しています。

※1 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

参照ウェブサイト：調達活動

再生紙をはじめとする各種の環境配慮型の印刷用紙を使用

カタログなどを作成するさい、グリーン購入ネットワーク※2が策定した「印刷・情報用紙購入ガイドライン」を参考に、古紙配合率が高い再生紙をはじめ、FSC認証紙※3などの環境配慮型バージンパルプでつくられた用紙、自社で使用した紙をリサイクルした循環再生紙などを、用途に合わせて使い分けています。

※2 グリーン購入の取組みを促進するために、1996年に設立された企業、行政、消費者によるネットワークで、多くの企業や団体が参加しています。

※3 国際的なNGOであるFSC（森林管理協議会）によって、適切に管理されていると認証された森林からつくられた紙のことです。

環境会計

2008年度の実績

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の対象範囲

対象範囲：2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）
集計範囲：ドコモグループ28社
集計基準：環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

環境保全コスト（単位：百万円）

分類	主な取引内容	平成20年度		平成19年度	
		投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		243	12,005	809	11,658
(1)-1　公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	9	0	8
(1)-2　地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	243	9,711	809	9,099
(1)-3　資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	0	2,285	0	2,551
(2)上・下流コスト	容器包装リサイクル法への対応など	68	359	8	321
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	23	2,550	88	2,945
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	710	3,595	716	3,604
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	67	0	122
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0
合計		1,044	18,576	1,621	18,650

※ 減価償却費は、2000年度以降完成の設備を対象に計上しています。複合コストについては、環境保全コストを控除した差額を集計することを基本としていますが、環境保全部分を明確に切り出せないものについては、全額計上しているものもあります。

環境保全効果					
効果の内容		主な環境保全効果を表す指標			
		指標の分類(単位)	平成20年	平成19年	対前年増減額
(1)事業エリア内コストに対応する効果	1.事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量<CGS発電量含む>(MWh)	2,766,979	2,762,238	4,741
		紙資源使用量(t)	35,143	37,484	△ 2,341
		eビリング効果による紙削減量(t)	713	641	72
	2.事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO_2)	1,164,682	1,045,117	119,565
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	70,101	26,362	43,739
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数(万個)	1,232	1,045	187

環境保全対策にともなう経済効果 -実質的効果- (単位:百万円)				
主な効果の内容		平成20年	平成19年	対前年増減額
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	461	456	5
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	4,137	4,801	△ 664
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	7,072	11,665	△ 4,593
合計		11,670	16,922	△ 5,252

環境目標

専門委員会でグループ共通の環境目標とアクションプランを設定

事業領域ごとに「ECOネットワーク設備専門委員会」「ECOお客様チャネル専門委員会」「ECOマネジメント専門委員会」という3つの専門委員会を設けています。
各専門委員会で環境課題の抽出や、中期目標・年度目標、アクションプランの設定・管理を行い、それらをグループ共通の取組み目標に設定し、組織横断的に地球環境負荷の低減に取り組んでいます。

ECOネットワーク設備専門委員会		
2010年度中期目標	2009年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
2010年までに温室効果ガス排出量を117万t-CO_2以下に削減	環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進する	ネットワーク設備形態のエコ化を図るため、光張出し局の積極導入を図りCO_2削減を推進する
		高効率の電源・空調装置の導入により、変換損失を低減させCO_2削減を推進する
		環境に優れた新技術を取り入れCO_2削減を推進する
		ソーラーシステムを導入する
NTTグループ目標『2010年までに最終廃棄量を1990年レベルの15%以下に削減する』の達成に向け、廃棄物削減に向けた各種取組みを推進する	環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進する	ネットワーク設備の産廃リサイクルの維持・継続と建設廃棄物リサイクル率の高い業者への処理を依頼することにより建設廃棄物のリサイクルを推進する

ECOお客様チャネル専門委員会		
2010年度中期目標	2009年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
環境配慮型携帯商品の開発・販売を推進する	環境に配慮した商品（携帯電話・周辺機器）の開発・提供	環境に配慮した携帯電話・周辺機器の商品化、取扱説明書の環境負荷軽減を推進する
使用済み携帯電話回収の認知度を向上させる	使用済み携帯電話回収の認知度を80%以上に向上させる	不要になった携帯電話の廃棄方法についてお客様へ適切な説明を行う
		総合カタログ・請求書同封物・ウェブサイトなどへ情報を掲載する
		「プレミアアンケート」により回収認知度を把握する
使用済み携帯電話・電池などの回収を推進する	回収拠点の拡大を図る	使用済み携帯電話の回収状況を把握する
		ドコモショップでの回収拠点の拡大を図る
		ドコモショップ以外での回収拠点の拡大を図る

トータルモバイルソリューションによるシステム受託を推進する	全国法人営業ラインが一体となって環境保全に配慮したシステム受託活動を推進し、CO_2削減に貢献する	「FOMAユビキタスモジュール」の導入によりCO_2削減を推進する
・販売ツールの廃棄物排出量の削減 ・環境配慮型販売ツール作成を推進する ・販売ツールのクローズドリサイクルシステムを確立	・総合カタログの廃棄数を削減する ・作成するカタログ・パンフレットの実績を把握する ・クローズドリサイクルシステムの確立に向けた検討を推進する	総合カタログの廃棄数を前年度に対して10%削減する
		店頭ツールの廃棄数を前年度に対して10%削減する
		クローズドリサイクルシステムの確立に向け、関連部門との調整を行う
「eビリング」の推進により紙使用量の削減を図る	「eビリング」の純増契約者数を40万件へ拡大する	封筒(請求書)にPR文言を掲載することにより認知度向上を図る
積極的な環境PR並びに情報公開に努め、環境に関するブランドイメージの向上を図る	環境への取組みについて、各種媒体を有効に活用し、アカウンタビリティの強化を図る	環境に関するコミュニケーションを展開する
		環境情報(CSR報告書)を社外へ発信する
		携帯電話回収リサイクルを活用した社会貢献活動を実施する

ECOマネジメント専門委員会		
2010年度中期目標	2009年度目標	目的達成のための主なアクションプラン
2010年までに温室効果ガス排出量を117万t-CO_2以下に削減	オフィス系数値の測定、管理を推進する	全社統一した「オフィスの省エネに関する活動計画」による各種活動を実施する
	NTTグループと連携した自然エネルギーの導入を推進する	「NTT-グリーンLLP」を活用し、ソーラーシステムの導入を推進する
環境コミュニケーションの活用でドコモグループのエコ活動を正しく知ってもらう	環境コミュニケーションを通じてドコモグループの環境マインドを高める	「ecoモードクラブ」を活用したエコマインド向上施策を実施する
		ドコモ全体でレジ袋を削減する(年度目標:120,000枚)
		家庭における「我が家の環境大臣」の活用を推進する
		CSR報告書(冊子・ウェブ)の配布を通じた啓発活動を展開する
		一般研修期間中の受講率を前年度実績より1%増加させる
2012年までに全国47都道府県に「ドコモの森」を設置し環境保全活動を推進する	2009年度中に全国47都道府県に「ドコモの森」を設置する	和歌山県、富山県、島根県、岐阜県、静岡県、沖縄県で設置を進める
ICTサービスによる2010年度の環境貢献量を530万t-CO_2、環境貢献度を2.9とする	ICT効果を高める研究開発を実施し、効果測定の精度を高める体制を構築する	ICT効果測定を推進する
		研究・サービス・システム開発における環境アセスメントを検討する

事業活動にともなう環境影響

事業活動にともなう環境負荷を把握し、その低減に注力

事業活動の各段階における環境負荷を把握し、その負荷の低減に努めています。
また、そうした事業活動における環境負荷の低減だけでなく、使用済み携帯電話のリサイクルなどにも積極的に取り組んでいます。

マテリアルバランス

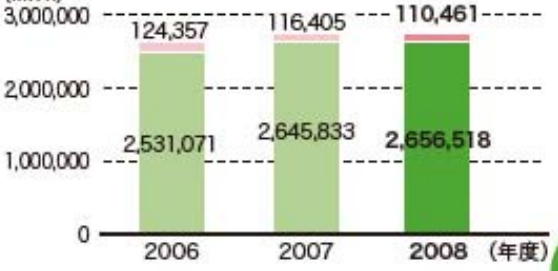
ドコモの直接的環境負荷

使用したもの

エネルギー／資源

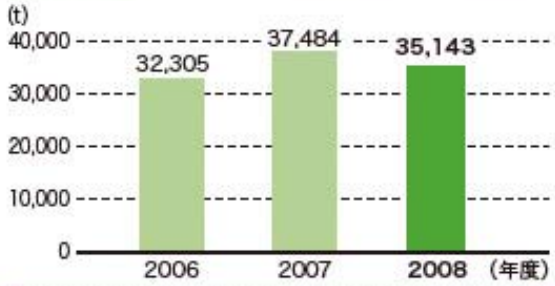
電力使用量　研究開発/オフィス　214,084MWh
通信設備　2,442,434MWh

■ 購入量 ■ 発電量



燃料使用量
ガス　研究開発/オフィス/通信設備　14,490千m³
ガソリン　オフィス(自動車)　3,568kℓ
オフィス/通信設備(重油)　35kℓ
オフィス/通信設備(軽油)　41kℓ

紙資源使用量　オフィス/通信設備　35,143t



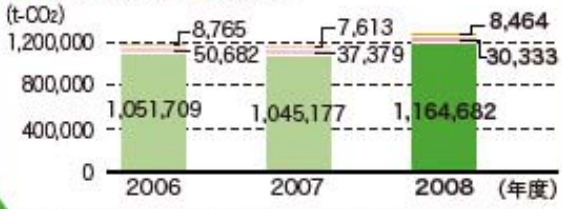
水使用量
上水　研究開発/オフィス/通信設備　653千m³
中水　研究開発/オフィス/通信設備　73千m³

排出したもの

温室効果ガス／廃棄物

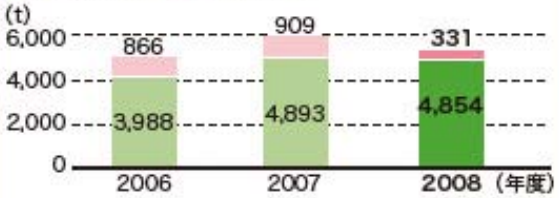
温室効果ガス
電力　研究開発/オフィス　92,759t-CO₂
通信設備　1,071,923t-CO₂
ガソリン　オフィス(自動車)　8,464t-CO₂
燃料　研究開発/オフィス/通信設備　30,333t-CO₂

■ 電力 ■ 燃料 ■ ガソリン

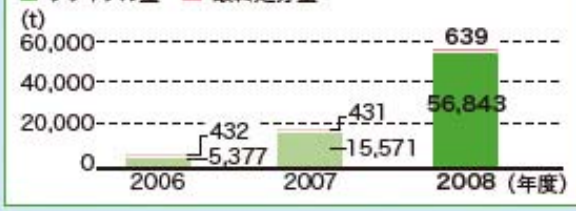


廃棄物発生量
一般廃棄物　研究開発/オフィス　5,185t
産業廃棄物　研究開発/オフィス　1,849t
通信設備　55,633t

一般廃棄物量
■ リサイクル量 ■ 最終処分量



産業廃棄物量
■ リサイクル量 ■ 最終処分量



ドコモ

商品包装
プラスチック容器 307t　紙袋 1,420t

販売

温室効果ガス／廃棄物

(販売店数:2,363店)

エネルギー

お客様

温室効果ガス

お客様の手元から回収してリサイクルするまで(契約数:約5,500万)

製品の回収

携帯電話	344万台
電池	585万個
充電器	303万個

■ 携帯電話 ■ 電池 ■ 充電器

再生された主な資源

銅	28,894kg
金	133kg
銀	385kg
パラジウム	11kg

資源の再利用へ

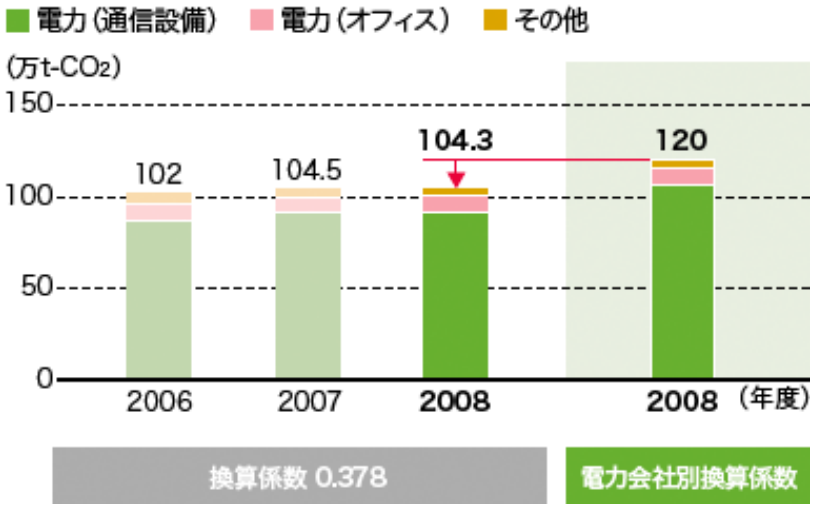
地球温暖化の防止

省電力装置や効率的で電力ロスの小さい電源装置を導入し、CO_2排出量を改善

ドコモは、温室効果ガス排出量の削減に向けた施策を実施していますが、「FOMA」契約者数の増加に対応し、お客様へのサービス品質の向上を図るため、通信設備の拡充も進めています。そのため、電力使用量が年々増加傾向にあり、従来からの温暖化対策だけを継続した場合、2010年度のCO_2排出量は137万t-CO_2になると予測しています。
このような状況のなかで、環境負荷低減にいっそう努めるために、同年度のCO_2排出量を予測値より15%少ない117万t-CO_2以下とする目標を掲げており、省電力装置や高効率電源装置の導入などを積極的に進めています。
2008年度は、小型・低消費電力の光張出し局 ※1や、交流から直流に変換するさいの電力ロスを減らす高効率整流装置の導入を実施しました。その結果、CO_2排出量は120万t-CO_2となりました。
なお、温室効果ガス排出量を算出するにあたり、国が認めた電気事業者のCO_2換算係数を使って算出しています。

※1 主装置（親局）と別の場所に置き、光ケーブルで結んだ子機のみ設置した基地局です。

CO_2排出量の推移



【TOPICS】最先端の省エネ技術の実用化に向け検証用データセンターを構築

立川ICTエコロジーセンター

ドコモは、NTTグループの21世紀に向けた環境保護活動の基本コンセプト「NTTグループ・エコロジー・プログラム21」に基づく取組みとして、2009年2月からNTTファシリティーズと共同で「ICT（情報通信技術）エコロジープロジェクト」を進めています。
このプロジェクトでは、「直流対応ICT機器の導入」「ICT機器と空調設備の連係制御による省エネルギー化技術」「ICT機器の消費電力制御技術」など最先端の省エネ技術を活用した検証用データセンター「立川ICTエコロジーセンター」を構築しました。
検証過程で得られた成果を活かして通信設備やデータセンターにおけるCO_2排出量を従来の設備構築手法に比べて50%削減することをめざしています。
今後も、継続的に実用化検証を行い、通信設備などに適用していくことで、省エネルギー化とCO_2排出量削減による環境負荷低減に積極的に取り組んでいきます。

NTTグループ各社とともに、ソーラーシステムの導入をさらに推進

ソーラーシステム

NTTグループは、地球温暖化防止に向けた取組みを強化するため、2008年5月、ソーラーシステムを中心とした自然エネルギーの利用を促進する施策「グリーンNTT」を発表しました。これまでNTTグループは、112ヶ所にソーラーシステムを設置し、合計1.8MWの電力を発電していますが、「グリーンNTT」では、2012年までにシステムの設置数を増やし、発電量を5MWまで拡大するという目標を策定したほか、NTTグループ内に自然エネルギーの利用を普及させるための組織として、NTTグループ各社が出資する「NTT-グリーンLLP（有限責任事業組合）」を設立しました。
ドコモも、NTTグループの一員として積極的に自然エネルギー利用を推進しており、2012年までに発電量を900kWまで拡大していく計画です。

CO_2の排出量を実質ゼロにできる排出権付きストレージを利用

2009年2月からCO_2排出権が付いたストレージ※2をEMCジャパン(株)からリースし、利用することとしました。
これは、ストレージのリース元が、諸外国から取得した排出権を、ドコモの排出権として充当するという仕組みです。
これによって、ドコモがストレージを利用することで発生するCO_2排出量を利用開始から3年間実質的にゼロにすることができます。
ドコモとして初めての取組みであることからCO_2排出量削減施策としての有効性を検証し、今後の導入拡大を検討していきます。

※2 データやプログラムを記憶する装置です。

社用車の低公害車への切替えを積極的に推進

社員が営業活動などに使っている社用車を低公害車に切り替えています。2008年度は新たに377台の低公害車を導入しました。
この結果、低公害車は累計2,203台となり、全社用車に占める割合は87.8%となりました。

全オフィスを対象に環境負荷削減に関する統一手順書を策定

グループ全体で環境負荷低減に向けた取組みを推進していくために、2008年4月、「NTTドコモグループオフィスエコ手順書」を策定しました。
これは、グループ各社が入居しているすべてのオフィスを対象に、オフィスで使用する電力や紙資源、一般廃棄物の削減に向けた具体的な手法をまとめたものです。

「チーム・マイナス6%」に参加しクールビズやウォームビズを実施

「チーム・マイナス6%※3」に参加し、クールビズやウォームビズ、休み時間の消灯などの省エネ活動を積極的に進めています。
また、「CO_2削減／ライトダウンキャンペーン※4」にも参加し、全国39ヶ所のライトアップ施設において、外壁ロゴサインや屋外広告、看板などの消灯を実施しました。

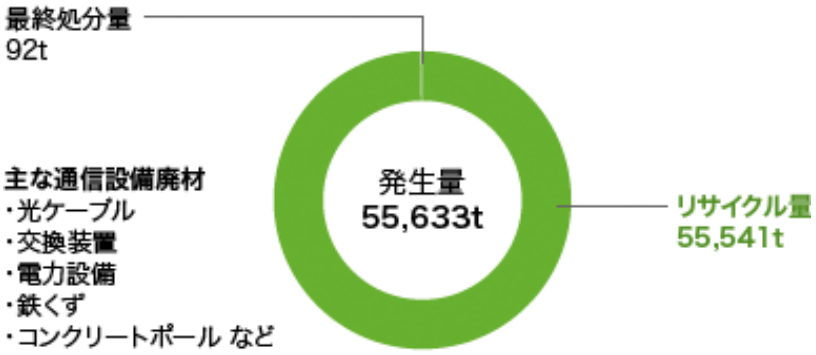
※3 環境省が主導する温室効果ガス排出量削減に向けた国民的プロジェクトです。
※4 地球温暖化の防止を目的にライトアップ施設の消灯を呼び掛ける環境省のキャンペーンです。

廃棄物の削減

廃棄物発生量の削減と、リユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握し、無駄なく大切に使うことにより廃棄物の最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルにも取り組んでいます。
例えば、設備などの撤去にともなって発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。
そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。
今後も、NTTグループ全体の目標である「2010年以降の産業廃棄物最終処分量を1990年レベルの85%以上削減」の達成に向けて取り組んでいきます。

通信設備廃材のリサイクル量（2008年度）



※ 2008年度は、PHSサービスに関する通信設備を撤去したことで、前年度に比べて通信設備廃材が増加しました。

オフィスや店舗で紙使用量の削減と廃棄物のリサイクルを推進

オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取り組んでいます。
紙使用量の削減についてはプロジェクターなどを活用したペーパーレス会議の実施や両面印刷の徹底、廃棄物のリサイクルについては各ビルの分別ルールの徹底などに努めています。

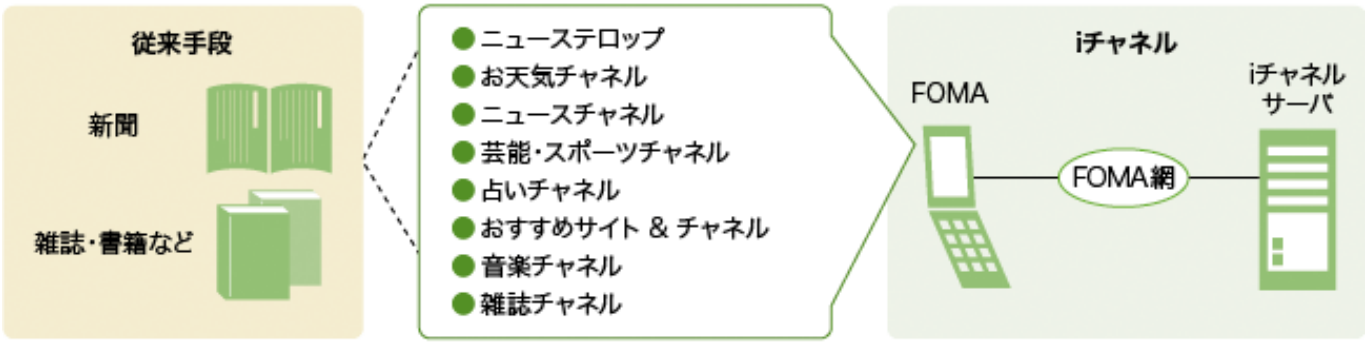
地球温暖化防止への貢献

ICT（情報通信技術）の活用による環境負荷低減への貢献

ICTを活用することによって、モノの削減や資源・エネルギー利用の効率化が可能になり、CO_2排出量を削減することができます。
例えば、ニュースや気象情報など各種情報を入手する手段として、「FOMA」による「iチャネル」サービスを利用した場合のCO_2排出量を従来メディアによる場合とLCA（ライフサイクルアセスメント）※1により比較した場合、平均的な「iチャネル」サービス利用者で、年間約2kg-CO_2が削減されるという結果が得られました。
この結果を当該調査における「iチャネル」利用者数全体で考えてみると、杉の木約236万本分※2に相当し、ドコモが2010年度の目標として掲げている環境貢献量※3（530万t-CO_2）の約0.6%に相当します。

※1 製品の製造から廃棄まですべての段階での環境負荷を定量的に評価する手法です。
※2 環境省・林野庁「地球温暖化防止のための緑の吸収源対策」に基づき、「杉の木1本あたりのCO_2吸収量＝14kg/本・年」として算出しています。
※3 「ICTサービスで削減されるCO_2量」－「ICTサービスの提供で排出されるCO_2量」のことです。

「i チャネル」による情報提供のイメージ



※ 本評価結果に用いた「iチャネル」サービスの利用は、イメージ図8項目を対象としています。
評価に用いたデータは、2007年11月～2008年10月の1年間利用データ実績です。

省資源の推進

請求書や明細書を電子化し、用紙の使用量を削減

「eビリング」

口座振替やクレジットカードで携帯電話の利用料金をお支払のお客様を対象に、月々の請求額などを「iモード」やウェブサイトで確認できるサービス「eビリング」を提供しています。2008年度の同サービス契約数は、前年度比約43万件増の約408万件で、A4用紙に換算すると前年度より約900万枚多い約1億7,824万枚が削減されました。

「Web明細サービス」(クレジットサービス「DCMX」)

2009年2月、クレジットサービス「DCMX」の利用代金明細書をウェブサイトで確認できる「Web明細サービス」を開始しました。「DCMX」新規会員のうち5割を超すお客様にご利用いただいています。

取扱説明書を大幅にスリム化

携帯電話の取扱説明書のページ数削減に取り組んでいます。これまで、取扱説明書は約500ページありましたが、2009年2月に発売した「docomo SMART series P-04A」「同 P-05A」では見やすくわかりやすくするため、イラストなどを多用して基本情報のみに絞ることにより128ページに削減しました。補足説明や詳細な操作説明はドコモのウェブサイトにPDFファイルで掲載しています。

循環再生紙の使用とカタログなどの廃棄数削減を推進

ドコモは、自社が廃棄した紙を再生してつくられた循環再生紙の使用を推進しています。2007年度から試験的に開始し、2008年度はCSR報告書や卓上カレンダー、環境リーフレット「ドコモ環境BOOK」に循環再生紙を採用しました。
また、カタログやパンフレットなどの必要数を正確に把握し、制作数の削減に努めています。2008年度は総合カタログの廃棄数について前年度比38%削減することができました。

環境配慮型携帯電話の開発

環境に配慮した素材を携帯電話の付属品に採用

リサイクルABS樹脂※1や植物性プラスチックなど、環境に配慮した素材を携帯電話の付属品の一部に使用しています。環境負荷低減のために、今後も使用拡大を検討していきます。

※1 アクリルニトリル、ブタジエン、スチレンを原料とする合成樹脂です。

省電力化に貢献する携帯電話の開発を推進

ドコモは携帯電話の省電力化に取り組んでいます。
2007年11月に販売を開始した「905iシリーズ」以降の一部機種には、消費電力の低減に貢献する最先端の集積回路を搭載しています。また、太陽の光で充電できる「docomo STYLE series SH-08A」を2009年9月以降に発売する予定です。

お客様とのコミュニケーション

「エコプロダクツ2008」に出展し、環境活動を多くの方々にアピール

ドコモの展示ブース

ドコモは、日本最大の環境展示会「エコプロダクツ」に2005年から出展しています。
2008年12月に開催された「エコプロダクツ2008」では、「使用済み携帯電話の回収リサイクル」「ICTによる環境負荷低減」「基地局の省電力化」などについて説明パネルの展示を行いました。また、会場に設けたステージでは「携帯電話のリサイクル」「FOMAを活用したCO_2排出量の削減事例」「おサイフケータイとeビリングによる紙資源の節約」について授業形式のステージを行いました。
期間中同展示会では173,917人の来場者があり、ドコモのブースも前年以上の多くの方にお越しいただき、ドコモの環境活動について理解を深めていただきました。

小学生記者からの取材対応

また、会期中に小学生チームが企業ブースを訪問し取材を行う体験学習に参加しました。
たくさんの小学生記者からの質問取材に、社員が対応しました。

【ステークホルダーとの対話】NACS環境委員会との意見交換会を開催

意見交換会の様子

2008年11月、消費者問題の専門家団体である(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)の環境委員会との意見交換会を開催しました。
ドコモからは10名が参加し、持続可能性を意識した製品づくりなど、さまざまなテーマに関する活発な対話を行いました。

環境保護への貢献

森林整備を通じて社員や家族の環境保護意識を高める「ドコモの森」

「ドコモの森」活動模様

1999年から「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度※1と(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度※2や各自治体の森林などを活用して全国各地で森林の整備活動を進めています。
「ドコモの森」とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした自然保護活動です。また、小学生を対象とした環境教育を各地の「ドコモの森」で実施するなど、地域の方々との交流にも活用しています。
2008年度は、新たに鳥取県、北海道、大分県、福島県、兵庫県、宮崎県の6ヶ所に「ドコモの森」をつくり、2009年3月末時点で累計全国43ヶ所、総面積約183ヘクタールとなりました。2009年度中には、全国47都道府県すべてに「ドコモの森」をつくる予定です。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分け合う制度です。
※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。

お客様の協力のもとで取り組むフィリピンPLDTグループとの植林活動

フィリピンでの植林活動

出資先であるフィリピンの電話会社PLDTグループと共同で、2008年からフィリピンでの植林活動を実施しています。植林を通じてCO_2排出量の削減や生物多様性の保護に貢献しています。
この活動は、ドコモショップで回収した使用済み携帯電話のリサイクルを通じて得た売却代金の一部を活用したものであり、お客様にも回収に協力いただくことで、資源の有効活用はもちろん、環境保全にもつながります。
2008年度は168,404本の木を植え、植林面積は約138ヘクタールにのぼりました。2009年度も、同国で300,000本を植林する予定です。

環境意識の醸成

映像や音声で世界自然遺産を楽しく学べるモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営

小学生に環境保全の大切さや世界自然遺産の意義を学んでもらうことを目的としたユネスコ主催の「小学生のための世界自然遺産プロジェクト」に協賛し、世界で唯一、ユネスコが公認したモバイルサイト「ユネスコキッズ」を運営しています。
「ユネスコキッズ」では、自然の美しさや貴重な映像、動物の鳴き声などを700点以上の動画や静止画、音声で解説しており、世界自然遺産について楽しく学ぶことができます。ドコモでは、「ユネスコキッズ」を通じて、環境問題を親子で語り合うこと、また子どもたちが環境について考え、行動することの大切さを提案しています。

ドコモグループの社員・家族に呼び掛け使用済み携帯電話の回収・リサイクルを展開

2009年3月、グループ社員とその家族から使用済みの携帯電話を回収する活動を実施しました。全国のグループ各社で回収を実施し、携帯電話4,680台、電池5,020個、充電器など3,126個が集まりました。
これらは、お客様から回収した携帯電話と同様にリサイクルされ、貴重な資源へと生まれ変わります。2009年度も社員に環境活動への参加を積極的に呼び掛け、この活動を継続する予定です。

社員と家族が参加する「富士山エコツアー」など富士山の清掃活動を定期的に実施

富士山の清掃活動を2001年から行っています。
この取組みは、ドコモのグループ会社であるドコモ・システムズ（株）が「日本の象徴である富士山をきれいにすることで、社員の環境意識を高めたい」との考えから、環境NPO法人富士山クラブの協力のもとで開始したものです。
当初は希望者のみが参加していましたが、2004年からは新入社員研修のプログラムとしても実施しています。
さらに、同じく2004年からは、年2回、ドコモグループ社員とその家族から参加者を募集し、ゴミ拾いなどを行う「富士山エコツアー」を開催しており、2008年度も7月と10月に実施しました。2008年度までに計19回の清掃活動を実施し、延べ1,730名が参加。回収したゴミの量は累計12,710kgに達します。
2009年度も、これらの活動を継続していきます。

社員が実践したエコ・社会貢献活動でポイントが貯まる「ecoモードクラブ」を運営

2007年9月から社員の環境保全活動や社会貢献活動を推進するためのポイントシステム「ecoモードクラブ」を運営しています。これは、社員やその家族が実践したマイ箸の使用、レジ袋の辞退などのエコ活動や、寄付や献血、ボランティア参加といった社会貢献活動をイントラネット上の専用サイト「ecoモードクラブ」で申告すると、活動に応じたポイントが貯まるというものです。
社員に参加を促すために、蓄積した活動ポイントに応じて毎月エコグッズやフェアトレード商品を抽選でプレゼントしているほか、獲得ポイントが多い社員を半期ごとに表彰しています。また、ポイントを年度ごとに集計し、全員分のポイント数に応じた金額を環境NPOなどへ寄付しています。2008年度は、環境NPO法人富士山クラブや(社)日本フィランソロピー協会などへ2,175,438円を寄付しました。
なお、2008年度末までに15,749名の社員が「ecoモードクラブ」に登録しています。

各支社の主な取組み

東北支社

2008年10月～11月にかけて、東北支社管内の各支店では、社員とその家族や一般市民の方々に呼び掛けて、「ドコモの森」で、遊歩道づくりなどの森林整備活動や、竹とんぼづくりなどの自然体験学習を実施しました。
東北支社では、社員や地域の方々に自然とふれあい、環境保全の大切さについて考えてもらう機会を積極的に提供しています。

東海支社

東海支社では、2008年9月、静岡県の中田島砂丘を清掃したほか、同砂丘でアカウミガメの子どもの放流活動を実施しました。また、2009年2月に岐阜市内の「柳ケ瀬通り」と近くの「金公園」で清掃活動を行いました。
さらに2009年3月、愛知県の渥美半島「西の浜海岸」のゴミ拾いや清掃を実施しました。

中国支社

中国支社では、2004年から年1回、「ドコモの森」での環境学習会を実施しています。2008年度は8月に開催し、広島県呉市内の小学生とその保護者24組64名が参加。広島森林管理署職員の方から、自然環境のなかで森が果たす役割や、森の維持管理の大切さについて説明いただきました。

四国支社

直島での植林活動

2004年に瀬戸内海に浮かぶ直島で起きた山林火災により島の8分の1にあたる約122ヘクタールの山林が焼失したことから、緑を創生し、本来の豊かな森林を早期に取り戻す取組みを香川県直島町主催で進めており、毎年約5,000本の木を植林しています。
四国支社と四国地域にあるグループ会社では、この取組みに賛同し、社員などがボランティアとして植林活動に参加しています。

九州支社

九州支社は、2008年9月に熊本県、11月に長崎県で環境教育イベントを実施しました。いずれも「ドコモの森」を舞台とした日帰りツアーを企画し、小学生と保護者に参加いただきました。
九州支社では、こうしたイベントを年2、3回開催し、ドコモの環境活動を積極的に紹介しています。

子どもを支援する活動

健全な青少年の育成への貢献をめざし、全国で「青少年スポーツ教室」を開催

健全な青少年の育成への貢献をめざして、各地域の子どもたちに野球やサッカー、テニス、ラグビーなどを教える「青少年スポーツ教室」を実施しています。各スポーツ教室には、指導員としてドコモの野球、サッカー、ラグビー部員がボランティアで参加しています。
2008年度は、全国で延べ約6,000人の子どもたちが参加しました。

豊かなコミュニケーション能力を育む「ドコモみんなの特別授業」を実施

前身イベント「クリエイティブキッズ」の模様

いろいろな分野の著名人が講師となり、全国の小中学校で授業を行います。直接的でリアルなコミュニケーションの場となるこの「ドコモみんなの特別授業」を通じて、憧れの講師から子どもたちが夢を実現していく体験やノウハウを吸収し、コミュニケーション能力を育んでいきます。

【講師】
- ヴァイオリニスト　葉加瀬 太郎さん
- プラネタリウムクリエイター　大平 貴之さん
- 書道家　武田 双雲さん

参照ウェブサイト:ドコモみんなの特別授業

未来の暮らしを自由に描く「ドコモ未来ミュージアム」を実施

表彰式での記念撮影

子どもたちが未来を想像する力を向上させられるよう、創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を実施しています。未就学児童から中学生までを対象として、「僕たち私たちの未来のくらし」をテーマに自由な発想で描いた絵画を募集しており、第7回にあたる2008年度は59,311点の応募がありました。
2009年度は、新たにCG作品賞を設定し、より多くの皆様からのご応募をお待ちしています。
グランプリ作品決定後、受賞作品の展示会を開催する予定です。

「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」に「携帯電話ショップ」パビリオンを出展

「キッザニア東京」の「携帯電話ショップ」内にて

ドコモは子どもたちがさまざまな職業やサービスを体験して社会の仕組みを学べる「キッザニア東京」と「キッザニア甲子園」（2009年3月オープン）のオフィシャルスポンサーとして、「携帯電話ショップ」パビリオンを出展しています。
この「携帯電話ショップ」パビリオンでは、キッゾ（キッザニア内の専用通貨）を払って携帯電話をレンタルすることができます。携帯電話は、施設のなかで自由に使えて、通話料は無料です。
「キッザニア東京」の「携帯電話ショップ」パビリオンは、2009年7月にリニューアルして、より楽しく携帯電話にふれていただけるようになりました。

利用しないカレンダー・手帳を寄贈し、発展途上国の子どもの教育支援などに貢献

ビジネスパートナーなどからいただきながら利用せずに余らせてしまうカレンダーや手帳を回収し、社会福祉協議会や、NGO法人、NPO法人などに寄贈する活動を行っています。
2008年は、2009年版のカレンダー3,326本と手帳1,229冊を寄贈しました。これらは、社会福祉協議会などを通じてさまざまな施設で有効活用されているほか、NGO法人やNPO法人を通してチャリティ販売され、発展途上国で十分に教育を受けられない子どもたちの教育資金として活用されています。

社会福祉活動

聴覚障がいのある方に対する理解を深める社員向け手話講習会を開催

ノーマライゼーション（障がいのある方と健常者が区別されることなく社会生活をともにするという考え方）を実践していく一環として、2009年3月に手話講習会を開催しました。
ドコモの手話サークルに参加している社員に講師を依頼したこの講習会には、本社社員20名が参加しました。参加者は手話による日常会話やドコモの接客時の応対とともに、聴覚障がいのある方へのサービスのあり方などについて学び、聴覚障がいに対する理解を深めました。

活字情報を音声データで提供する「声の花束」に参加

視覚障がいや高齢、肢体の不自由、脳障がいなどのために活字メディアによる情報入手が困難な方々に、活字情報を人の声で録音した“音訳”をインターネットで配信するボランティア活動「声の花束」に参加しています。
この「声の花束」は、（社）日本フィランソロピー協会が実施している活動で、ドコモは、社員がボランティアで参加して「ケータイ安全教室」のテキストを音訳し、同協会のウェブサイトで音声データを提供しています。

社員・派遣社員が献血活動に協力

労働組合の協力のもと、社員（派遣社員を含む）に献血への協力を呼び掛けています。
2008年度は、7月8日、8月6日～8日、2009年1月7日～9日に献血活動を実施し、延べ737名が参加しました。

発展途上国の子どもたちにワクチンを贈る「エコキャップ活動」に参加

2008年6月から「エコキャップ活動」に参加しています。これは、NPO法人エコキャップ推進協会が進めている活動で、ペットボトルのキャップを集めて再資源化し、それによって得た利益で発展途上国の子どもたちにワクチンを贈るというものです。キャップ800個を再資源化することで子ども1人分のワクチンが購入できます。
2008年度は、577,078個のキャップを回収しました。これはワクチン約721人分に相当します。

社会福祉施設でつくられた焼き菓子やフェアトレード商品の社員向け販売会を実施

2月に「バレンタイン販売会」、3月に「ホワイトデー販売会」を本社が所在するビルにおいて開催し、社会福祉施設でつくられた焼き菓子を販売しています。販売会には施設の利用者にもご参加いただき、社会参加の場としてご活用いただいています。
また、この販売会では焼き菓子のほか、国際貢献活動の一環として、フェアトレード[1]のコーヒーやチョコレートも販売しています。

1 発展途上国で生産されたものを適正な価格で取引することで、現地の生産者や労働者の経済的自立を支援する仕組みのことです。

多くの人々に良質な音楽空間を提供する「ドコモ コンサート」を開催

「ドコモ コンサート」を毎年開催しています。スタート当初は、若手演奏家への演奏機会の提供と、社員への良質な音楽の提供を目的として、本社の所在するビルで開催していましたが、2003年からは一般のお客様にもご覧いただけるよう、開催場所を六本木ヒルズに移しました。2008年度は8回開催し、毎回200名以上、多い時には600名にご観覧いただきました。
2009年度は、FMラジオ局のJ-WAVEと共同主催で、グリーン電力を使用するなど、環境に配慮したエココンサートを年4回開催します。
また、会場では、使用済み携帯電話の回収を実施するとともに、ドコモの携帯電話リサイクルへの取組みを紹介しています。

「ミャンマーサイクロン」「中国・四川大地震」への復興支援募金協力について

2008年5月2日に発生した「ミャンマーサイクロン」と、同年5月12日に発生した「中国・四川大地震」への募金活動を同年5月28日～6月30日の期間で実施しました。
社員から寄せられた募金の総額は112万5,200円でした。この募金は、日本赤十字社を通じて被災者の方々の復興支援に活用されています。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンドの取組み

学術・福祉など幅広い分野で支援事業を展開

ドコモグループは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（以下、MCF）を設立しました。
MCFでは現在、主に下記の事業に取り組んでいます。

子どもの育成を支援する市民活動団体への助成

助成先団体のイベント実施風景

次世代の社会を担っていく人材を育成するという観点から、子どもたちの健全な育成を支援しています。
具体的には、家庭内や地域社会のなかで弱い立場にある子どもたちにふりかかる児童虐待をはじめ、非行、不登校、貧困、地域犯罪などの問題に取り組んでいる市民活動団体への助成を実施しています。2008年度は、51の団体に総額2,450万円を助成しました。

地域に根ざした社会福祉団体の支援

社会福祉団体への目録贈呈

社会が健全に発展していくためには、高齢者や障がいのある方に対する福祉の問題、所得・情報の格差の問題など、社会的課題の解決を図る必要があります。
そこでMCFでは、地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体に寄付を実施しています。2008年度は、全国の47都道府県から1団体ずつ、47の団体に総額2,450万円を助成しました。

アジアからの留学生への奨学金支給

留学生の全国交流会

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。
奨学金は、日本の大学院修士課程（博士前期課程）に在籍し、通信技術・情報処理技術などの研究に取り組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。
2008年度、2009年度ともに20名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ156名となりました。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

第7回ドコモ・モバイル・サイエンス賞の授賞式

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。
同賞は、「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。
2008年度は、10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」の優秀賞各1名と、「社会科学部門」の奨励賞2名を表彰しました。

各支社の主な取組み

北海道支社

北海道支社と北海道地域にあるグループ会社は、2009年1月、社員やOBから不用品を集め、「リユースバザー」を開催しました。バザーの収益金と北海道支社のマッチングギフトプログラム [1]による寄付金を合わせて購入した液晶テレビやスキーセットなどを、北海道内の児童養護施設の子どもたちにプレゼントしました。

1 社員の自発的な寄付金に企業が同額を上乗せして寄付する仕組みです。

東海支社

東海支社では、2008年10月に小学生の社会科見学を受け入れました。携帯電話がつながる仕組みをはじめ、東海支社が入るビル（ドコモ名古屋ビル）の地震対策、電力供給システムを見学してもらうなど、安定したサービスの提供に向けたドコモの取組みを紹介しました。

北陸支社

障がいのある方が働く若草福祉事業所（石川県金沢市）の申し出を受け、2009年2月から毎週金曜日に北陸支社の一部を開放し、お菓子などを販売できるスペースを提供しています。北陸支社では、社会の一員として、今後もこのような取組みを継続していきます。

関西支社

関西支社では、大阪市内の福祉施設で「大阪シンフォニカー交響楽団（小編制楽団）」による出張コンサートを開催しています。
2009年2月に開催したコンサートでは、楽団の演奏のほかにも、昔なつかしい童謡、唱歌などの合唱も行い、施設に入居されているお年寄りから「感激した」「楽しかった」といった感想をいただきました。
今後も、福祉施設で暮らすお年寄りに「生の音楽」にふれていただけるようこのコンサートを開催する予定です。

中国支社

中国支社管内の島根支店は、2008年10月、フィリピンから情報通信技術について学ぶため来日した研修生を受け入れました。研修期間中、ドコモの事業概要や技術、営業方法、災害対策など幅広いテーマで講義や見学会を実施しました。
また、より上質な文化を地域の皆様にご提供することを目的に、「ハーティ・クリスマスコンサート」と題したコンサートを1995年から毎年12月に開催しています。2008年は、岡山市と広島市で同コンサートを開催し、その収益金は障がいのある方の芸術作品展「アート・ルネッサンス」やNPO法人、社会福祉法人、留学生支援事業などに活動資金として提供しています。

九州支社

九州支社のボランティアクラブのメンバーは、福岡県糟屋郡宇美町の宇美小学校の先生や生徒とともに、同校の敷地内にあるビオトープやその関連施設の維持・整備に取り組んでいます。
また、メンバーは、(財)福岡外国人学生支援の会が主催している「おしゃべりサロン」に定期的に参加しています。「おしゃべりサロン」は、外国人就学生や留学生に日本語に慣れてもらうための場で、学生の母国や九州に関する話題で交流を深めながら学生たちの語学力の向上に貢献しています。

人材の雇用・処遇

ダイバーシティを尊重し、社員がいきいきと働ける土壌を醸成

社員が安心していきいきと働ける企業風土づくりをめざしています。その実現に向けて、社員の多様な属性（人種、性別、年齢、国籍など）や価値観を尊重するダイバーシティの推進、また社員一人ひとりのワークライフバランスを尊重した社内環境の整備に注力。ダイバーシティ推進室を中心に、女性のキャリア開発支援、ワークライフバランスの推進、ダイバーシティの定着を3つの柱として職場の環境づくりを行っています。
また、これらの考えを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

社員数 ※1（2009年3月31日現在）（単位：名）

	男性	女性	合計
社員数	9,476	1,987	11,463

採用者数 ※1（2008年度）（単位：名）

	男性	女性	合計
新卒採用者数	184	55	239
中途採用者数	5	0	5

役付任用数（主査以上）の男女比率 ※1（2009年3月31日現在）（単位：%）

	男性	女性
役付任用数（主査以上）	96.1	3.9

社員基礎データ ※1

平均年齢（2009年3月31日現在）	38.1歳
平均勤続年数（2009年3月31日現在）	16.0年（出向受入者除く）
平均年間給与（2008年度）	807.2万円
平均年間労働時間（2008年度）	1,861時間

※1 （株）NTTドコモの数値です。

社員の働く環境を継続的に改善

厳しい経済情勢が続くなか、社員が安心して働ける環境を整備しています。とくに2008年度は機能分担子会社において、非正規社員が習得スキルなどに応じてステップアップを図ることができる制度を導入するなど、雇用条件・処遇の改善に努めています。

ダイバーシティの定着をめざし、eラーニング形式の研修を実施

ダイバーシティの定着をめざして、2009年1月に社員を対象にeラーニング形式の研修を行いました。
「ダイバーシティ eラーニング」と題したこの研修では、「ダイバーシティ定着のために必要な風土とは」「お互いの考え方・働き方を尊重した職場とは」をテーマに、ダイバーシティに関する基本的な知識や、社員の相互尊重に不可欠なコミュニケーション向上のノウハウの習得につながるさまざまなプログラムを実施しました。

派遣社員に対する教育研修と勤務管理の適正化に注力

派遣社員に対して、機密情報の保護や情報管理などを徹底するよう教育研修を実施しています。毎年5月、11月に、派遣元会社による定期研修を実施しており、実施状況は各社から実施報告書を収集して確認しています。
また、派遣社員に対する勤務管理の適正化にも努めています。派遣社員の勤務時間をリアルタイムで管理できるシステムを活用し、やむをえず時間外・休日労働が発生した場合には、個別契約によって業務を依頼できる日や延長できる時間数を確認した上で実施しています。

※（株）NTTドコモについての報告です。

個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を登用

国籍に関わらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2008年度末現在、74名の外国籍の社員が国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、さまざまな部門で活躍しています。
また、海外拠点での労働慣行については、日本の規則に則した内容で実施しています。

※（株）NTTドコモについての報告です。

障がいのある方の雇用を積極的に推進

障がいのある方の自立を支えることも企業としての社会的責任の一つであると考えており、障がいのある方の積極的な雇用を推進しています。
2008年度末現在、障がいのある社員約190名 ※2が業務に従事しており、雇用率は法定雇用率（1.80%）を上回る1.99% ※2となっています。

障がい者雇用率の推移 ※2		
	2007年度末	2008年度末
障がい者雇用率の推移	1.91%	1.99%

※2（株）NTTドコモの数値です。

再雇用制度を用意し、定年退職者が活躍できる機会を提供

社員が定年退職後も長年の経験や能力を活かして社会で活躍できるよう、定年退職者を対象とした再雇用制度「キャリアスタッフ制度」を設けています。
2008年度末現在、84名の社員がこの制度を利用して勤務しています。

組織の活性化をめざし社員意識調査を定期的に実施

「明るく元気で活力のある職場」をつくるために、社員の声を聞き、業務や制度に反映させていくことが重要だと考えています。そうした考えのもと、全社員を対象に社員意識調査を1年に1回程度実施しています。
また、2007年度には、全社員を対象としてダイバーシティに関するアンケート調査を実施。2008年度は、その調査結果を踏まえて、ダイバーシティの理解促進を目的としたeラーニング研修を実施しました。

社員の能力開発の支援

専門スキルの強化をはじめ能力開発を支援

多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするために、企業の根幹である人材の育成に注力し、階層別研修やエキスパート研修など、目的に応じたきめ細かな研修体制を整備しています。
2008年度は、事業運営に必要な専門力を強化する「エキスパート研修」約120コースを実施し、約4,300名の社員が受講。また、各種の資格取得支援として約400コースの通信教育メニューを設け、約1,200名が公的資格登録を申請しました。さらに、上司による研修前の意識づけや研修後の面談といった研修前後のフォローアップや、研修後に携帯電話を用いて研修内容の復習ができる問題を配信することにより社員の主体的な学習を促進。そのほか、組織全体のコミュニケーションのさらなる活性化を目的とした経営幹部と社員との対話、専門分野別の育成計画書の策定などにも取り組んでいます。

能力開発プログラム

	管理者	一般社員
階層別研修	マネージャー層向け研修（4コース）	● 中堅・リーダー層向け研修（3コース） ● 入社3年目研修／入社2年目研修 ● 新入社員研修
共通ビジネススキル研修	選択型研修	
	グローバル OJT	
業務別専門スキル研修	エキスパート研修（営業系・エンジニアリング系など）	初級エンジニアリング研修
自己啓発	通信教育／資格取得支援／語学スクール支援／TOEIC団体受験	

専門家による集合研修を通じて中堅社員のキャリアプラン作成を支援

入社10年前後を迎えた社員のキャリアプランの策定を支援するために、「キャリアカウンセリング」を実施しています。この研修では、外部の専門家がキャリア開発について講義するほか、社員がアドバイスを受けながら自身のキャリアプランを作成します。受講後には、社員がそれぞれの上司にキャリアプランを説明し、相互の理解を深めています。
2008年度は、社内ウェブサイトで受講者を募集し、40名の応募があり、2008年11月～2009年1月に計2コースの「キャリアカウンセリング」を実施しました。

管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。
この評価制度では、ビジョン展開力、実行力、人材活用力など、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。これによって、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に「気づき」を与え、意識・行動の改善を図っています。
2008年度は、2008年12月～2009年3月に実施し、他者からの評価が本人評価を上回った管理者の割合が、前年度に比べて5%増えました。今後も、こうした取組みを通じて、社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢をもてる風土づくりをめざします。

「社内公募制度」を整備し、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに、自発的に応募することができます。2008年度までに約1,300名が応募し、このうち約180名が応募先の部署で活躍しています。
そのほか、NTTグループ内での人材交流を促進するために、グループ内企業のポストへの応募を求める「ジョブチャレンジ制度」も設けています。

事業に貢献した社員を表彰し、モチベーションを向上

社員のモチベーションアップを図り、円滑な事業運営を推進するために、事業に多大な貢献のあった社員を表彰する「ドコモビジネス表彰」を実施しています。
市場価値の向上に貢献した事業（マーケティング部門）、事業プロセスに対する価値向上に貢献した事業（プロセス部門）、海外事業展開などに貢献した事業（グローバル部門）、企業のネームバリューの向上に貢献した事業（イメージアップ部門）の4部門で表彰をしています。

※ （株）NTTドコモについての報告です。

「社内ベンチャー制度」を設け社員の起業家マインドを醸成

社員の起業家マインドの醸成やベンチャービジネスへの積極的な進出を目的に、社員が自らの提案に基づいてベンチャービジネスの事業化を行う「社内ベンチャー制度」を設けています。応募があった事業プランについては、新規性、市場性、実現性などの観点から、会社設立までに合計3回の審査を実施し、会社設立の可否を決定しています。
会社設立後、応募者はベンチャー企業の経営者として、経営知識、人脈形成のための人間的魅力、事業推進のための実行力、それらを支えるための体力と精神力を発揮し、事業運営を行っていきます。
なお、同制度を通じて設立された（株）ダブルスクエアでは、ワークライフバランスの実現に向けた「コミュニケーションハンドブック」を企画・制作し、社員の自律的な働き方の促進や、就労ニーズの多様化への対応に貢献しています。

人権啓発の推進

差別やハラスメントを防止するための体制を整備し、人権啓発活動を展開

「NTTドコモ人権啓発基本方針」に基づき、「あらゆる差別をしない、させない、許さない」という方針を掲げるとともに、職場での差別やハラスメントを防止するためのガイドラインを策定しています。
このガイドラインのもと、本社には代表取締役副社長を委員長とする「本社人権啓発推進委員会」、支社には支社長を委員長とする「支社人権啓発推進委員会」を設置するとともに、各組織などには人権啓発推進責任者および担当者を配置し、職場における人権啓発活動を展開しています。
2008年度は、「人権啓発推進委員会」で決定した人権啓発施策や人権啓発研修を計画的に実施し、全社員の人権意識のさらなる高揚を図りました。

人権をテーマとした標語・ポスターを募集

人権啓発活動の一環として、毎年1回、全社員（派遣社員を含む）とその家族を対象に、人権をテーマとした標語・ポスターを募集しています。2008年度は、標語部門で20,221作品、ポスター部門で71作品の応募がありました。
応募作品については、「本社人権啓発推進委員会」の審査を経て、最優秀作品、優秀作品、優良作品を選考し、人権週間（12月4日～10日）のなかで表彰しています。なお、受賞作品については、社内情報共有サイト「ドコモエブリディ」、社内ウェブサイト、メールマガジンなどを通じて社内に、人権に関する企業団体が行う施策を通じて社外に紹介しています。

2008年度の受賞作品（標語）の例

- 「差別ない　あなたの心に　金メダル」
- 「『まもろう人権』 壁にはるより　胸にはれ」

人権に関する問題や悩みを安心して相談できる社外窓口を設置

全社員（派遣社員を含む）が、人権に関する問題や悩みを相談できる「人権に関わる社外相談窓口」を設置しています。
相談窓口としては、メール相談とフリーダイヤルの電話相談を設け、外部専門機関のカウンセラーが応対することにより、社員が安心して利用できるように配慮しています。
相談内容については、相談者の意思とプライバシーの保護を最優先した上で、会社対応の要望がある場合には社外相談窓口よりドコモに連絡し、人権啓発推進委員長の判断のもとで対応を図っています。

ワークライフバランスへの配慮

育児支援制度の充実に加え「育児退職者の再採用制度」を新設

仕事と育児を両立しながら働く社員を支援する制度の充実に取り組んでいます。2008年度は、各種の育児支援制度の取得対象期間などを拡大したほか、「育児退職者の再採用制度」を設けました。
なお、そうした各種制度の整備が認められ、2008年6月、次世代育成支援対策推進法に定められた厚生労働大臣の認定マーク「くるみん」を取得しました。

2008年度に新設した制度と既存制度の変更内容

- 「育児のための短時間勤務制度」の再取得を許可。
- 子どもを養育する社員の時間外勤務・深夜勤務制限の対象範囲を拡大(「最長満6歳」から「小学3年生以下」に延長)。
- 「ライフプラン休暇」取得の理由に育児・不妊治療を追加。
- 育児に専念するために退職した社員(男女とも勤続年数3年以上の社員が対象)の再採用に関する制度を新設。

各種制度の利用状況(2008年度)(単位:名)

	男性	女性	合計
出産休暇	−	276	276
育児休職	3	439	442
育児のための短時間勤務	4	367	371
介護休職	4	3	7
介護のための短時間勤務	2	1	3
ボランティア休暇	179	47	226
平均有給休暇取得率	−	−	87%

出産・育児を迎える社員を支援する面談とフォーラムを実施

「Win-Dフォーラム」の様子

社員が出産・育児期を迎えるにあたって、安心してワークライフバランスを考え、育児支援制度を利用できるよう、面談やフォーラムを実施しています。
例えば、出産休暇の前後には、社員本人、直属上長、ダイバーシティ推進室での三者面談を実施しています。これによって、休暇取得前には、本人だけでなく上長を含む周囲に対して制度への理解を促すとともに、復職後には仕事と子育ての両立に関する不安の払拭とキャリア形成の意識づけを図っています。
また、2008年度は11月に育児休職中の社員を対象として、職場復帰の支援と、仕事と子育ての両立に対する不安の解消を目的に「Win-D ※1フォーラム」を開催しました。開催にあたっては、託児サービスを活用して社員が参加しやすい環境を整え、約70名の社員が出席しました。フォーラムでは、最近の事業動向を説明したほか、休職後に復帰した社員を交えて仕事と育児を両立するための工夫などについて意見を交わすグループディスカッションを実施しました。

※1 女性役職者で構成されるワーキンググループです。

社員の多様な働き方を支える取組み「在宅勤務制度」の試行を開始

社員の自律的な働き方を促進し、ワークライフバランスを支援するための取組みとして、2008年度、一部の拠点において「在宅勤務制度」を試行しました。
今後、在宅勤務の効果や課題などを分析した上で、2009年度中に本格導入する予定です。

福利厚生の充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

健康増進、住宅関連、レクリエーションなどの福利厚生制度の充実に努めています。同制度では、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。
また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

福利厚生・生涯設計のための主な取組みと2008年度の実績

ライフプランセミナー

新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供。2008年度は39回開催、888名が参加。

ライフデザイン研修

28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機づけを実施。2008年度は23回開催、546名が参加。

ライフデザイン相談室

社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施。2008年度は350名が利用。

心身の健康サポート

心の健康管理のために問診や面談、カウンセリングを実施

ドコモは、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針 ※1」に基づき、「セルフケア」としてメンタルヘルス問診やストレスチェック、「ラインによるケア」として管理者向けの各種研修、「事業内産業保健スタッフなどによるケア」として職場巡視、健康診断などを実施したあとのフォローや全社員面談、長時間労働者に対する面談・指導、「事業場外資源によるケア」として社外カウンセリング窓口の設置など、多方面から社員のメンタルヘルスケアに取り組んでいます。

※1 労働者の心の健康の保持増進のための指針：厚生労働省が2000年8月に策定した労働者のメンタルヘルス対策を推進するための指針です。

各種カウンセリングの利用件数（2008年度）（単位：件）	
対面カウンセリング	559
直通電話カウンセリング	60
予約制電話カウンセリング	217
メールなどによるカウンセリング	571

情報共有と安全対策を徹底し、労働災害の防止に注力

「安全は何よりも優先する最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害の防止に取り組んでいます。

社員とのコミュニケーション

経営者が現場でスタッフの声を聞くキャラバンを実施

キャラバンの模様

お客様との接点である販売やサービスの現場の意見を尊重することが、お客様満足度の向上につながると考えています。そこで、経営者が現場に足を運び、スタッフの声を聞くキャラバンを実施しています。
2008年度は、7月～2009年3月までの期間で23回実施。社長をはじめ経営者が全国の支店、グループ会社、コールセンター、ドコモショップなど105拠点を訪問し、それぞれの現場の現状把握と課題発掘に努めました。
また、各現場での対話を通じて、経営者は現場の活力を、現場のスタッフは経営者の情熱を肌で知り、会社の方向性について全社で意識を共有することができました。
ドコモではこの取組みを今後も続けていく予定です。

各種の委員会を設置し、労使間のコミュニケーションを促進

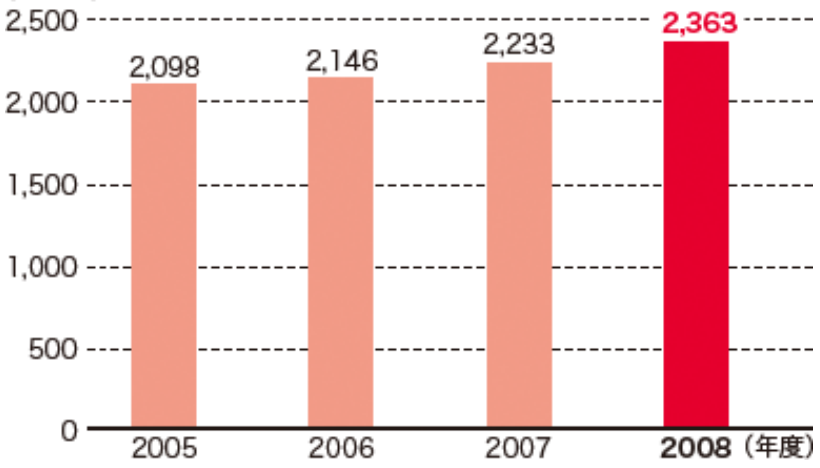
労使間のコミュニケーションを促進するため、さまざまな議題を協議する各種委員会を設置しています。
「交渉委員会」では労働条件、「経営協議会」では経営の基本施策、「ヒューマンライフ向上委員会」では時間外労働の適正化や労働時間の削減など、「安全衛生委員会」では社員の安全対策や健康の維持・増進について定期的に協議を行っています。

ドコモショップとともに

ドコモショップとの適正な契約を通じてきめ細かなサービス体制を実現

ドコモでは、ドコモショップをはじめとするキャリアブランドショップなどの販売代理店や、量販店を通じてお客様に製品やサービスを提供しています。2009年3月末現在、ドコモショップは全国に2,363店舗ありますが、これらすべての店舗がお客様とドコモをつなぐ非常に大事な接点、かつ事業の最前線拠点となっています。
そうした認識のもと、パートナー関係にある店舗と、適正なフランチャイズ契約を結んでいます。これによって、故障時の即時修理などのアフターサービスをはじめ、地域のお客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップ店舗数の推移



お客様への対応の円滑化に向けてドコモショップを支える体制を強化

ドコモショップに対するサポート部門

お客様にいっそうご満足いただけるようドコモショップをはじめとするサービスフロントのスタッフが働きやすい環境づくりを推進しています。
各種研修の充実はもちろん、新人スタッフでもベテランと同様に最適なお客様応対ができるよう情報システムを整備するとともに、製品・サービスや業務についてのスタッフからの相談に年中無休で対応するサポート体制などを設けています。
そのほか、日々スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。

サービスの質の向上をめざして店舗スタッフの教育研修体制を整備

店舗スタッフ研修

ドコモショップなど販売店スタッフの応対力や製品・サービス知識の向上を図ることにより、サービスの質を高め、お客様に安心・信頼してご利用いただけるよう、新人スタッフ向けの研修や店長を対象とした研修、応対スキルアップ研修などさまざまな教育研修を定期的に実施しています。
2009年度は、全国のドコモショップでスキル資格・主要研修の制度や内容の統一を図り、すべてのドコモショップにおいて質の高いお客様応対を実現できるよう、体制の強化を図っていきます。

お取引先とともに

サプライヤーとのコミュニケーションとCSR調達を推進

サプライヤーに対する責任を「国内外のサプライヤーに対しオープンかつ公正に、競争機会を提供すること」と認識し、これを調達における基本方針としています。
また、サプライヤーとの公正・公平な関係を維持するために交流会などを通じて対話を図り、サプライヤーとドコモが互いに要望や提案を交わし、よりよい関係を構築するよう努めています。
さらに2008年度は、2009年度からCSR調達を実施するために、「NTTドコモCSR調達ガイドライン」の作成に着手しました。今後は、このガイドラインに基づき、サプライヤーとともに、人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保、環境保全の推進、公正取引の徹底、製品品質・安全の確保、情報セキュリティの確保、社会貢献の推進などを含むCSR調達に取り組んでいきます。

参照ウェブサイト：調達活動

基地局設置現場の安全対策を推進

労働安全の取組みの一環として、基地局の設置を委託している通信建設会社の作業員などを対象に、高所作業にともなう転落事故などの防止に努めています。
作業員向けの講習や説明会、労使合同での安全パトロールの実施、安全ポスターの掲示などを通じて、安全への注意喚起と意識向上を図っています。
2008年度は、高所作業技能向上研修を2回実施し、14社、38名の作業員が参加しました。また、作業員に配布している安全マニュアルを改定しました。

携帯電話端末の開発を効率化する共通ソフトウェアを提供

2008年4月、携帯電話端末用の共通ソフトウェア「FOMA端末用オペレータパック」（以下オペレータパック）の開発に着手しました。
オペレータパックは、「iモード」などドコモの独自サービスに対応したアプリケーションソフトウェアと、グローバルで利用される共通ソフトウェアプラットフォームをセットにしたものです。
これを用いることで、携帯電話メーカーは、アプリケーションソフトウェアを独自に開発する必要がなくなるため、開発コストを大幅に削減することができます。また、新たな携帯電話メーカーも「FOMA」の開発に参加しやすくなります。さらに、グローバルに利用できる共通ソフトウェアプラットフォームであることから、グローバルに販売可能な携帯電話の開発が比較的容易になり、国内携帯電話メーカーの海外進出を促進することが期待されています。
2009年後半から順次このソフトウェアを携帯電話に搭載していくために、携帯電話メーカー各社にオペレータパックの利用を推奨しています。

コンテンツ・プロバイダーの協力のもと安心・安全なコンテンツを提供

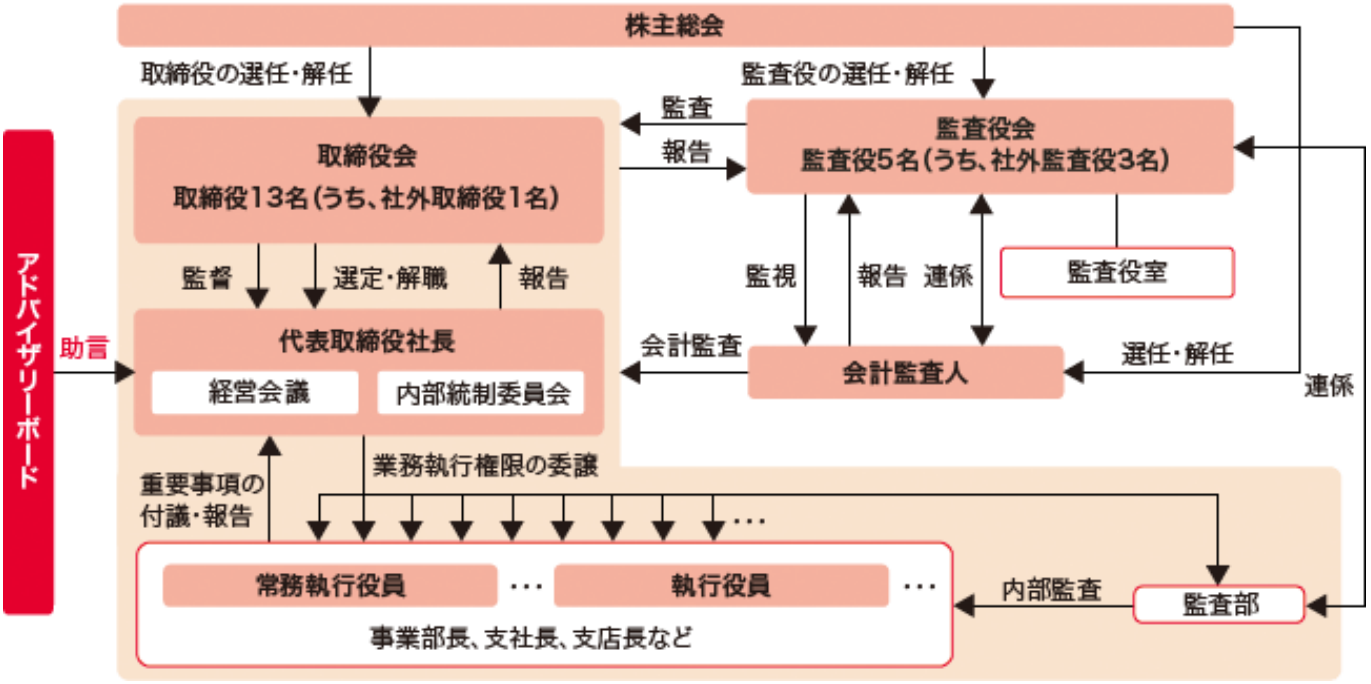
お客様に安心・安全なコンテンツを提供していくためには、各種コンテンツを開発するコンテンツ・プロバイダーの協力が不可欠です。
そのため、公正な基準によってコンテンツ・プロバイダーを選定するとともに、「iモード」のポータルサイト「iメニュー」へのコンテンツ掲載における独自の方針や倫理綱領を設けています。また、「iモード」サイトを提供する上で必要となる技術的な仕様をプロバイダー専用サイトにて公開し、支援を行っています。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役・監査役制度と執行役員制度で経営の迅速性、透明性、健全性を確保

経営のスピード向上と監査・統制機能の強化を両立するガバナンス体制を構築するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを強化し、経営の迅速性、透明性、健全性の確保に取り組んでいます。
具体的には、取締役・監査役制度を採用して、取締役が重要事項を決定し、業務執行者を兼務する取締役が相互監視を、社外監査役を含む監査役が経営監査を行う体制を構築しています。また、業務執行機能の強化と経営監督機能の充実を図ることを目的として、執行役員制度を導入し、あわせて、取締役会の業務執行権限の一部を代表取締役や執行役員などへ委譲することで、機動的な業務執行を可能としています。
さらに、取締役の半数以上が執行役員を兼務することで、業務執行における取締役相互の監視機能を有効に働かせ、経営監督機能の充実を図っています。

コーポレート・ガバナンス体制



アドバイザリーボードを設置し、意見や提案を事業活動に反映

各界の有識者で構成されるアドバイザリーボードを設置するとともに、海外の有識者からグローバルな視点でのアドバイスをいただく場として「米国アドバイザリーボード」を設置し、ドコモが抱える経営課題などに関するボードメンバーからの客観的な意見・提案を事業運営に反映させています。
なお、多種多様なアドバイスをいただけるよう、ボードメンバーは財界や学界、論壇・ジャーナリズムなどの幅広い分野からお招きしています。

内部統制システムの改善をめざし検証・評価を定期的に実施

取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、「内部統制委員会」が中心となって法令などの順守や、業務の有効性・効率性、財務報告の信頼性を確保するための体制を整備するとともに、その有効性を定期的に評価し、必要に応じて改善を図っています。
また、監査部が独立した立場で、各組織の業務遂行の状況を客観的に検証・評価し、内部統制の改善に向けたモニタリングを実施しています。

コンプライアンス

「NTTドコモグループ倫理方針」に基づきコンプライアンスを徹底

コンプライアンスを経営の重要な根幹をなすものと認識し、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10ヶ条からなる「NTTドコモグループ倫理方針」を定めています。
また、同方針に基づき、グループ各社で社員が活動を進める上での具体的な基準となる「コンプライアンス管理規程」を制定。社内のウェブサイトで公開するなどして、すべての役員・社員にその周知・徹底を図りコンプライアンスに則った企業行動の実践に努めています。

NTTドコモグループ倫理方針（2005年4月制定）

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス(法規や倫理の順守)の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10カ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取組みます。

第1条〔法規倫理順守〕

私たちはあらゆる法規とその精神を順守し、高い倫理観をもって行動します。

第2条〔お客様本位の製品・サービス〕

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客様第一」の視点に立ち、価値ある製品・サービスを提供します。

第3条〔お客様の人権尊重と個人情報保護〕

私たちはお客様の人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

第4条〔企業機密情報の管理と保護〕

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

第5条〔情報開示と透明性〕

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

第6条〔公正・透明・自由な競争と取引〕

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

第7条〔企業市民と社会活動〕

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

第8条〔環境への取組み〕

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

第9条〔社員の人権と人格尊重〕

私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

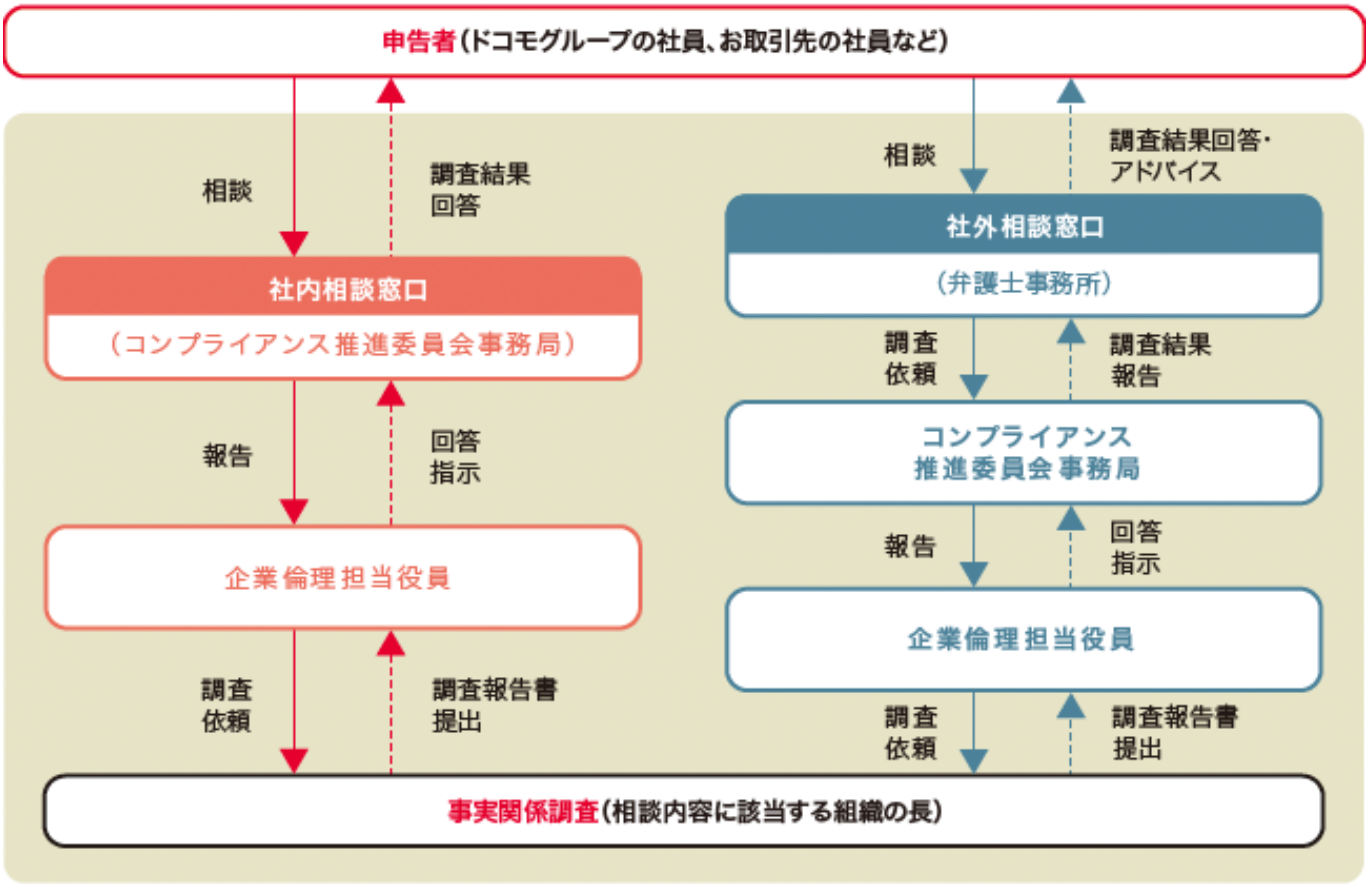
第10条〔社内体制とコミットメント〕

私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

経営トップが中心となってコンプライアンス体制を推進

代表取締役社長を委員長とする「コンプライアンス推進委員会」を設置し、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透および倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための取組み状況および活動状況の把握に取り組んでいます。
また、コンプライアンス問題の未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設けています。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシーを保護するとともに、不利益が生じないよう配慮しながら事実関係を調査。調査の結果、不正や不祥事などが明らかになった場合は、すみやかに経営幹部に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。

「コンプライアンス相談窓口」の対応プロセス



継続的な研修の実施や「iモード」サイトを通じてコンプライアンスを徹底

社員・役員のコンプライアンス意識の向上をめざし、コンプライアンスに関する研修を階層別に毎年度実施しています。
2008年度は、11月にグループ会社の社長を含むドコモの役員などを対象とした「経営トップ層セミナー」を行ったほか、12月には、コンプライアンスリスク発生時における対応能力の向上を目的に、各組織のコンプライアンス活動の推進役であるリスク・コンプライアンスリーダーを対象とした研修を実施しました。さらに2009年3月には、グループ全体で「NTTドコモグループ倫理方針」に則った行動を実践していくために、社員（派遣社員を含む）を対象としたeラーニングによる研修を実施しました。
そうした取組みとともに、ドコモでは、11月から「NTTドコモグループ倫理方針」や「コンプライアンス相談窓口」の連絡先などを掲載した社員向けの「iモード」サイト「モバイルiカード」の閲覧可能者を従来の本社社員から全支社の社員に拡大し、倫理方針や連絡先をいつでも確認できる環境を整え、コンプライアンスの徹底に努めています。

全社員を対象にコンプライアンスや人権に関する意識調査を実施

2008年10月に、グループ全社員（派遣社員を含む）を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しました。
アンケートの回答を分析したところ、コンプライアンスや人権に対する意識は全体的に高いとの結果が得られたものの、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、組織の風通しについて、管理者、一般社員、派遣社員の間で意識の差があることがわかりました。
そのため、2009年度は管理者に「ハラスメント対応マニュアル」を配布するとともに、全社員（派遣社員を含む）に「NTTドコモグループ倫理方針」の内容などをまとめたガイドブックを配布する予定です。また、リスク・コンプライアンスリーダーや人権啓発推進担当者による職場での実践的な研修も実施する予定です。

リスクマネジメント

「リスクマネジメント規程」に基づきリスク対策を継続的に実施

ビジネスリスクの早期発見と対処を基本方針としてリスクマネジメントの強化に取り組んでいます。
具体的には、「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、「内部統制委員会」において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。

個人情報保護をはじめとする情報セキュリティを徹底

ドコモでは、5,500万の個人情報（お客様情報）をお預かりしており、情報セキュリティの確保は重要な経営課題の一つであると考えています。また、公共性を有する電気通信事業者として、お客様情報の管理・保護の徹底を図ることは最大の責務の一つであり、お客様に安心・信頼していただけるよう個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定めています。
そうした考えや認識のもと、代表取締役副社長（Chief Privacy Officer：情報保護管理者）を委員長とする「情報管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策を検討・推進しています。また、体系的な社内規程類を整備するとともに、個人情報の取り扱い・管理方法をまとめた学習ツールを作成し、役員、社員、派遣社員、ビジネスパートナーであるドコモショップのスタッフなどに対して反復的・継続的な研修を実施しています。さらに、個人情報の管理・運用状況についての点検・調査も定期的に実施しています。
今後もさまざまな取組みを通じて、お客様が常に安心感をもって携帯電話や各種サービスをご利用いただけるよう、個人情報の保護に努めていきます。

参照ウェブサイト：お客様の個人情報に関するプライバシーポリシー

災害発生時における事業の継続と早期復旧をめざし事業継続計画を策定

災害の発生時に通信ネットワークを確保することは通信事業者としての重要な責任です。
ドコモでは、そうしたさいにも事業を継続し、また継続できなかった場合にも短期間で復旧させられるよう、全社的な「事業継続計画（BCP）運用マニュアル」と「事業継続計画ガイドライン」を策定しています。
これらのマニュアルやガイドラインでは、事業の推進を支えている社員の安全確保を最優先事項としており、シミュレーショントレーニングや安否確認訓練などを定期的に実施しているほか、家庭における防災対策を社員に呼び掛けています。また、各組織においては、このマニュアルやガイドラインに沿って具体的な計画を立案し、全社的な事業の継続と早期復旧に取り組んでいます。

24時間365日監視と施設面の対策を軸に情報システム安定稼働に注力

情報システムは、お客様情報の管理、サービスの受注・提供開始・中断・終了、料金計算・請求・収納管理、経営管理などの日常の業務を支える、重要なインフラとなっています。これら情報システムについて、24時間365日、ハード、ソフト、コンピュータウイルスなどの外因による悪影響や運用途絶を監視しています。これらの監視において、悪影響が予見・発見されたさいには、即座に状況確認、回復措置に取り組むとともに、社内関係者に迅速に状況を伝達する仕組みを確立・実践しています。情報システムの各装置は、地震などによる転倒防止のためにあらかじめ定めている方法で強固に固定し、設置フロアには火災検出時に自動で排出される消火装置を配備しています。主要な装置については、地震などの災害時でも継続利用できるよう、制震・耐震対策を施したビルに設置するとともに、電力、通信ネットワークの二重化などの対策を講じています。さらに、主要装置を設置しているビル内での火災、人災も想定し、別ロケーションにバックアップセンターを設け、お客様・料金などの重要な情報の保管、お客様対応業務の継続などの手段を確立しています。そして、これらの災害対策をいつでも実行できるよう、毎年、災害対策訓練を行っています。また、情報セキュリティ上のリスク（重大故障、情報漏洩・紛失など）が発生した場合に想定される事業への影響に対して、必要な措置を迅速、かつ円滑に実施し、お客様への影響を最小限に抑えることを目的として、2003年3月より情報セキュリティの国際規格であるISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS = Information Security Management System）の認証を継続取得しています。

24時間監視とバックアップセンターで「iモード」センターの安定稼働を確保

24時間体制の監視を実施するとともに、バックアップセンターを設け、映像サービスや音楽サービスなどを提供している「iモード」などのモバイルマルチメディア系商用システムの安定稼働に努めています。

事業継続の根幹を支える社員の安否確認訓練を定期的に実施

事業継続の観点から災害発生時を想定して社員の安否を確認する訓練を定期的に実施しています。
2008年度は、8月に訓練を行ったほか、10月には茨城県の笠松運動公園で開催した「ドコモグループ総合防災訓練」のなかでも安否確認の訓練を実施しました。
また、2009年2月には、グループ全社による訓練を実施しました。なお、訓練日当日の午後5時までに安否の確認ができた社員は、全社員のうちの99.2%でした。

新型インフルエンザ発生時における通信ネットワークの維持

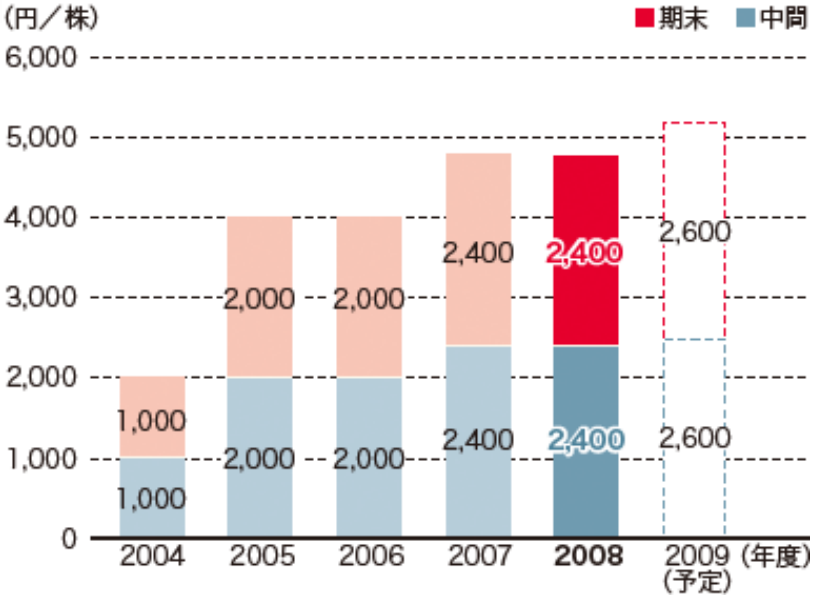
H5N1新型インフルエンザの感染拡大に備え、通信ネットワークおよびお客様サービスの維持、ならびに社員への感染影響の最小化を基本方針とした行動計画を策定し、予防のための対策物品（うがい薬・マスクなど）の配備、社員向けには感染防止対策などをまとめた冊子の配布などを行ってきました。
2009年4月にH1N1新型インフルエンザが発生したさいには、緊急対策本部を設置し、手洗い、うがい、マスク着用の励行、国内外の出張や会議・研修の制限など社員への感染防止策を実施し、通信ネットワークの維持に努めました。

株主・投資家への責任

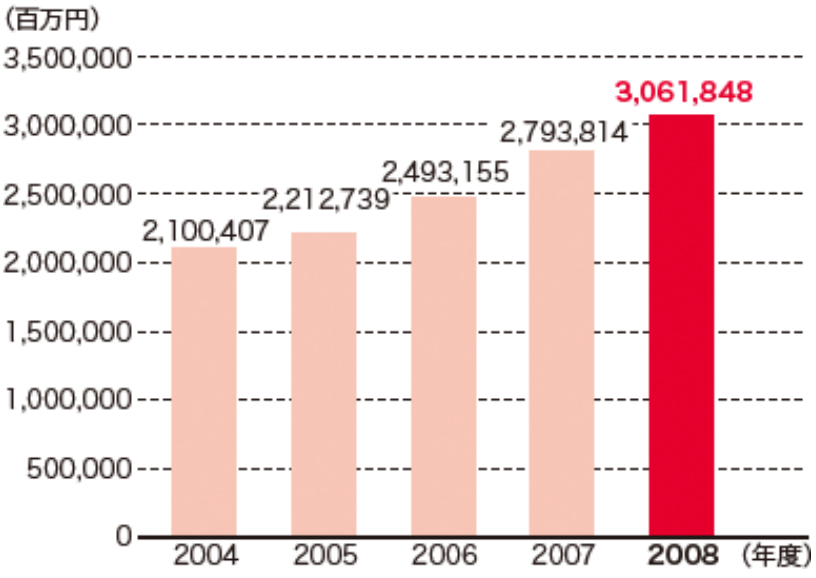
安定的な配当の継続によって株主の皆様へ利益を還元

ドコモは、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題の一つと位置づけており、財務体質の強化や内部留保の確保に努めつつ、連結業績および連結配当性向にも配慮し、安定的な配当の継続に努めています。
また、自己株式の取得についても弾力的に実施することを検討しています。取得した自己株式の保有については、原則として発行済み株式数の5%程度を目安として、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを検討しています。
内部留保資金については、市場の急速な動きに対応した積極的な研究開発や設備投資、そのほかの投資に充当し、新技術の導入、新サービスの提供および新たなビジネス・パートナーとの連携による事業領域の拡大などにより企業価値の向上に努めていきます。

配当金の推移



内部留保金の推移



各種情報を適時・適切に開示

情報開示についての統制や手続きの整備を図り、経営関連の各種情報を適時・適切に開示することで、経営の透明性確保に取り組んでいます。
また、インターネットを通じてのIR情報の発信や、決算説明会などのライブ配信など、公平性に配慮したIR活動を展開しています。
さらに、国内外の機関投資家向け説明会や、個人投資家向けIRセミナーの開催など、経営幹部と投資家の皆様との対話にも積極的に取り組んでおり、皆様からいただいたご意見は、経営の参考にするとともに、社内で共有してサービスや業績向上に役立てています。

「株主・投資家情報」サイトに対する評価

利用のしやすさや、掲載情報のわかりやすさ、掲載情報の多さ、個人投資家への配慮などが評価され、2008年度、ドコモの「株主・投資家情報」サイトは下記の賞を受賞しました。

2008年度の「株主・投資家情報」サイト受賞実績

- 日興アイ・アール(株)「全上場企業ホームページ充実度ランキング」(2008年10月発表) 2位受賞
- 大和インベスター・リレーションズ(株)「2008年インターネットIR・ベスト企業賞」(2008年11月発表) ベスト企業賞10社に選定
- ゴメス・コンサルティング(株)「IRサイトランキング2009」(2009年4月発表) 1位受賞

事業概要

会社概要

社名	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（NTTドコモ）
所在地	〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
資本金	9,496億7,950万円（2009年3月31日現在）
社員数（連結）	21,831名（2009年3月31日現在）
主な事業内容	携帯電話事業を主な事業とし、その主要な営業種目は下記の通りです。

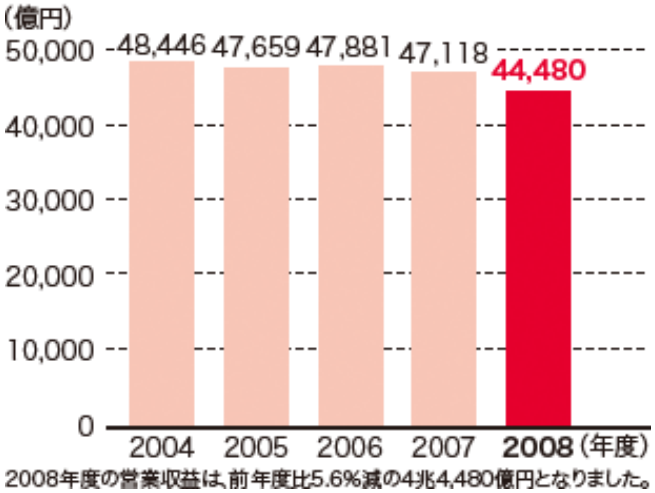
事業セグメント	営業種目
携帯電話事業	携帯電話（FOMA）サービス、携帯電話（mova）サービス、パケット通信サービス、国際電話サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売など
その他事業	クレジットビジネス、無線LANサービス、IP電話サービスなど

（2009年3月31日現在）

2008年度の経営成績

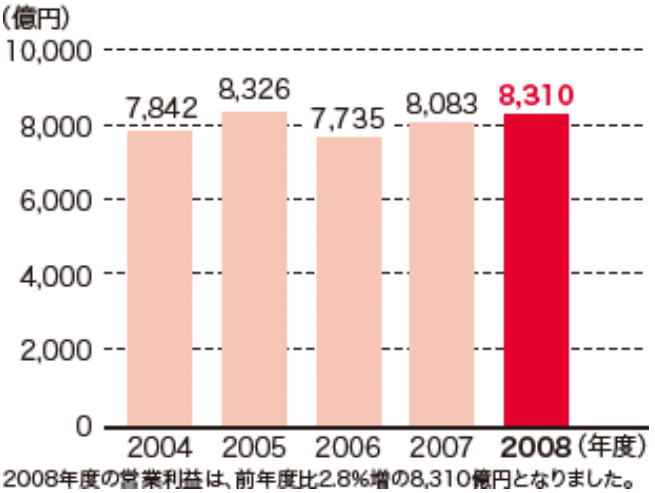
2008年度は、「新ドコモ宣言」を契機にコーポレートブランドを一新するとともに、地域ドコモ8社を吸収合併し事業の効率化を進めました。また、中期的な経営の方針として「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」を策定、お客様視点での見直しを実施し、お客様満足度向上に努めました。加えて、市場環境の変化に対応するため、前年度に導入した新たな割引サービスや新販売モデルなど、新たなビジネスモデルの定着に引き続き取り組み、これらの取組みにより携帯電話サービスの解約率は前年度を大きく下回りました。
この結果、新たな割引サービスの普及の影響などにより、営業収益は前年度に比べ2,638億円減の4兆4,480億円となったものの、携帯電話販売数の減少にともなう端末調達費の減少などにより、営業利益は226億円増の8,310億円となりました。また、当期純利益は4,719億円となりました。

営業収益（売上高）



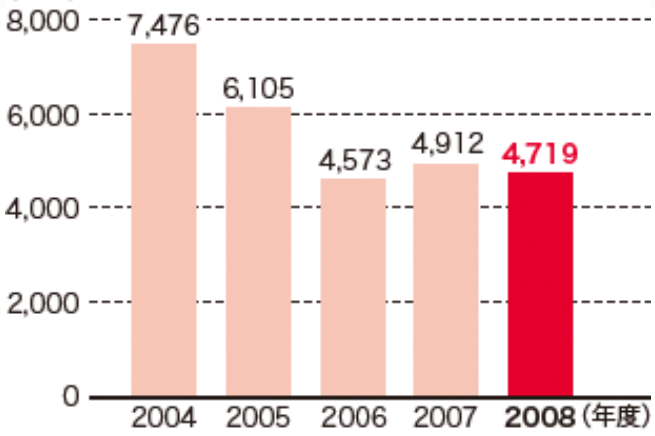
2008年度の営業収益は、前年度比5.6%減の4兆4,480億円となりました。

営業利益



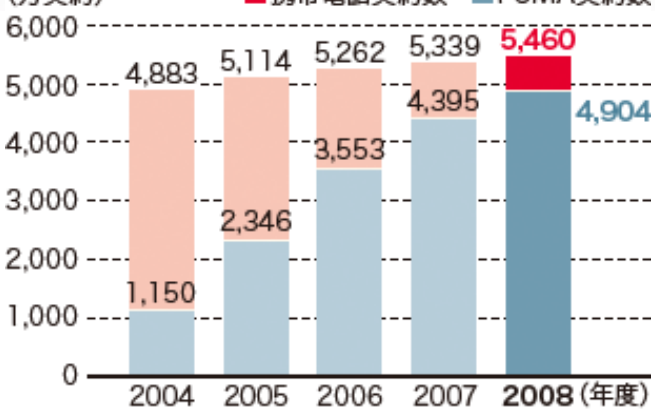
2008年度の営業利益は、前年度比2.8%増の8,310億円となりました。

当期純利益



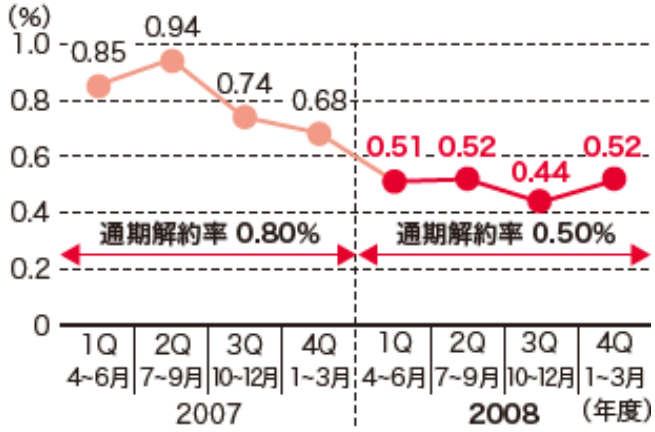
2008年度の当期純利益は、前年度比3.9%減の4,719億円となりました。

携帯電話契約数(FOMA+mova)



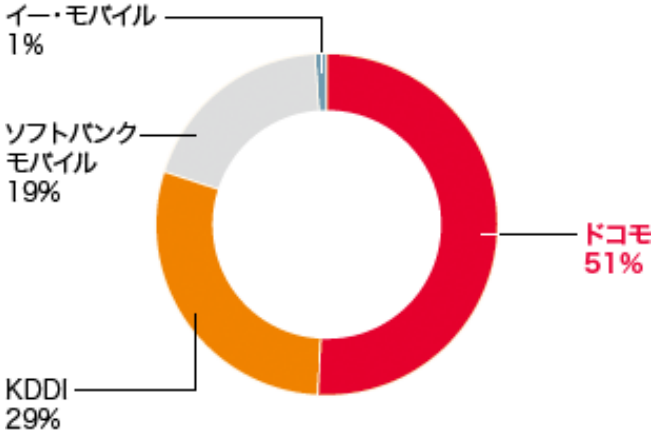
2008年度末、携帯電話契約数が前年度比2.3%増の5,460万契約、FOMA契約数が前年度比11.6%増の4,904万契約となりました。

携帯電話解約率



2008年度第4四半期の解約率は、前年度比0.16ポイント減の0.52%となりました。

携帯電話市場におけるシェア(2009年3月期)



上記の数値はあくまで主要4社の契約数(TCA公表ベース)に基づく計算結果です。

※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

ステークホルダーとの経済的関係

ステークホルダー別の経費等の内訳

ドコモは、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりのなかで、事業活動を行っています。ドコモの事業活動とステークホルダーの皆様との経済的関わりは、下記の表のようになっています。

ステークホルダー別経費等内訳（億円）		試算方法
政府・行政	3,471	営業費用中の「租税公費」と「法人税等」
社員	2,541	営業費用中の「人件費」
株主	2,038	「現金配当支払額」
お取引先（調達先）	24,503	営業費用中の「経費」と「通信設備使用料」

※ 数字は、客観性を確保するため、連結財務諸表の数字をベースにしています。2008年度の1株あたりの配当金は年間4,800円です。財務報告で公表された数値をベースにしています。実際に支払った数値とは若干の誤差がある可能性があります。

損益計算書／主要項目抜粋

損益計算書（連結）		金額(単位：億円)
	営業収益	44,480
営業費用	人件費	2,541
	経費	21,336
	通信設備使用料	3,167
	租税公課	387
	その他	8,739
計		36,170
	営業利益	8,310
	営業外損益（費用）	△ 505
	税引前利益	7,805
	法人税等	3,084
	持分法投資損益（損失）	△ 7
	少数株主損益（利益）	5
	当期純利益	4,719
	現金配当支払額	2,038

※ 単位未満の数値の処理により、合計値は必ずしも一致しません。

第三者意見

ドコモに対するご意見

株式会社大和総研
経営戦略研究部長
河口 真理子 様

1986年に一橋大学大学院修士課程修了。同年大和証券入社。1994年に大和総研に転籍。企業調査などを経て現職。研究テーマは社会的責任投資、企業の社会的責任。著書に「SRI社会的責任投資入門」(共著)、「CSR経営」(共著)など。東京都環境審議会委員、青山学院大学非常勤講師。

本報告書に第三者意見を寄せるのは今年で2回目になりますが、やはり、とても生真面目な会社の生真面目な報告書という印象は、昨年と同じです。昨年との違いは、今年はCSRというよりビジネスレポートに近づいたようにも思えることです。

トップコミットメントにおいて、昨年10月に策定した中長期経営計画‘変革とチャレンジ’の重要な柱としてCSRの推進を掲げ、CSRを経営の根幹に据えたことが報告されており、それはこの姿勢を反映したものでしょう。携帯電話は過去10年ほどで、現在社会で最も重要な社会インフラに成長を遂げ、そして日々進化している領域です。そしてケータイは社会の様々なステークホルダーとのかかわりの中で日々新たな社会現象や問題を発現させています。そういう社会とのかかわりの中で、地球環境問題、ユニバーサルデザイン、安心安全なモバイル社会、災害発生を4つのCSRの柱として、それぞれステークホルダーと連携しながら、CSR活動を行う姿勢は好感が持てます。特に安心・安全、災害に関するきめ細かな活動は、携帯業界トップならではの取り組みです。

地球温暖化問題は、最近の異常気象の激化などからも、まさにその緊急性が肌で感じられるようになっています。山田社長がICTサービスで削減される環境負荷量から、ICTで使用する環境負荷をマイナスした「環境貢献量」の2010年目標を530万t-CO_2と明言されていることは、日本を代表するリーディング企業として評価できます。ただし、具体的な環境活動のページに具体的なデータやその計算方法の説明がないことは残念です。また、CO_2排出量に関しては2010年目標数字はありますが、現在国際社会のコンセンサスは、2050年に先進国で8割から9割削減であり、現在、ポスト京都目標として2020年までの中期目標が議論されています。是非とも早急に独自の中期目標を策定し、ICTで今後の日本の温暖化対策をリードするという姿勢を明示されるよう期待します。

なお、今回はWeb版に対する意見なので気になった点としては、量が膨大なこともあり、ドコモがCSRとして何を考えてどのように伝えたいのかという点がわかりづらいことがあります。また冊子の要約版にもいえることですが、ドコモに社会が期待している存在意義とは、現在社会を大きく変容進化させてきた携帯電話の社会的意義と、それがもたらす様々な問題の全体像を描き、業界のリーダーとして、将来にわたりどのように社会変革の流れを作っていきたいのか、という長期ビジョンの提示です。そして、そのビジョンを社会に訴えかけ、ステークホルダーと様々なコミュニケーションを図りながら、より良い社会作りに貢献することこそが最重要のCSRであるということを、最後に付記いたします。

ドコモからの回答

代表取締役副社長
松井 浩

2009年は、「NTTドコモCSRメッセージ」の4つの分野「一人ひとりに」「安定した品質で」「安心・安全を実現して」「地球環境を守りながら」に沿った構成とし、特集を設けることで、読者の印象に残りやすい報告書となるよう配意し、ドコモの思いが伝わりやすい報告書をめざしました。
今回、河口様からは「業界のリーダーとして、将来にわたりどのように社会変革の流れをつくっていきたいのか、という長期ビジョンが必要である」とご指摘いただきました。ドコモでは、「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」にて「CSRの推進」を掲げて取組みを進めておりますが、社会への影響力が拡大し続ける状況を踏まえて、あらためて長期的な視点で、携帯電話の社会的意義とそれらがもたらす問題とを考え、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーと連携を図りながら、よりよい社会への変革の流れをつくるよう努力してまいります。

CSRに関する主な評価

CSRに関する主な評価（2009年9月1日現在）

DJSI Asia Pacificの構成銘柄として採用

社会的責任投資の世界的な株式指数である「Dow Jones Sustainability Index (DJSI)」のアジア・太平洋版である「DJSI Asia Pacific」の構成銘柄として採用されています。DJSIは、米国ダウ・ジョーンズ社とスイスのサスティナブル・アセット・マネジメント(SAM)社とが1999年に創設した、世界初の社会的責任投資指数で、経済・環境・社会の3つの分野にわたり、持続可能性の観点から企業を評価するものです。「DJSI Asia Pacific」はアジア・太平洋地域の企業を対象としたものとして2009年3月に新たに創設されました。

MS-SRIの構成銘柄として採用

モーニングスター株式会社が国内上場企業の中から社会性に優れた企業と評価する150社を選定し、その株価を指数化した国内初の社会的責任投資株価指数であるMS-SRIの構成銘柄に採用されています。

FTSE4Good Indexの構成銘柄として採用

英国のフィナンシャル・タイムズ社とロンドン証券取引所の子会社であるFTSEが作成する、世界中の優良企業を選定した社会的責任投資指標であるFTSE4Good Indexの構成銘柄に採用されています。

oekom researchの企業格付けにおいて「Prime」の認定

ドイツに拠点を置く独立系のCSR評価会社であるイーコム・リサーチ社（oekom research AG）による、環境的側面と社会的・文化的側面からの企業責任の格付け（Corporate Responsibility Rating)で、世界のTelecommunications業界26社中の業界リーダーの1社として、“Prime”の認定を受けています。

「世界で最も持続可能な100社」（Global 100）に5年連続選出

カナダの出版社コーポレートナイツ社と米国の社会的責任投資調査会社イノベスト社とが、世界のあらゆる事業分野の主要企業約1800社を対象に環境・社会・ガバナンスに関する取り組みに優れている会社を評価し、上位100社を選定している「世界で最も持続可能な100社」（Global 100 Most Sustainable Corporations in the World）に、2005年の評価開始以来5年連続で選出されています。